



Reklamations-Management

Beschwerden als Chance nutzen

NEU!

Reklamations-Management

Beschwerden als Chance nutzen

Reklamationen bieten die Chance, aus einem unzufriedenen einen zufriedenen Kunden zu machen. Ein professioneller und souveräner Umgang mit Beschwerden liefert dafür die Grundlage. Dass gekonnt gelöste Kundenprobleme – also auch Reklamationen – zu einer erhöhten Loyalität der Kunden und so zu zufriedenen und langjährigen Kundenbeziehungen führen, ist längst erwiesen.

Erleben unzufriedene Kunden einen schlechten Service, dann steigt nicht nur die Wahrscheinlichkeit für schlechte Bewertungen im Netz und Mundpropaganda, es droht sogar der Verlust von Kunden. Im Seminar «Reklamations-Management» entwickeln die Teilnehmenden die Phasen der professionellen Reklamationsbehandlung und erarbeiten gemeinsam eine bedarfsgerechte Nutzenargumentation.

Dieses Seminar funktioniert autonom oder als Bestandteil des Lehrgangs «Zertifizierte/r Sales Professional ZfU».

Referent



Urs Saladin

Seine Kernkompetenzen liegen auf den Gebieten Leadership-Entwicklung, Training kommunikativer Fertigkeiten und Methodiken sowie individuelle Weiterentwicklung von Führungskräften. Er hat einen betriebswirtschaftlichen und organisationspsychologischen Hintergrund. Als Mastertrainer und Coach begeistert er seine Kunden mit spannenden und wirkungsvollen Impulsen. Er verbindet seine Erfahrungen aus der klassischen Unternehmensberatung, als Führungskraft und aus dem Verkauf mit den zwischenmenschlichen Aspekten der Digitalisierung.

Themenschwerpunkte

- Phasen der Reklamationsbehandlung
- Deeskalation
- Positive Sprache
- Verbindliche Kommunikation und verbindliche Lösungen
- Nutzenbrücke
- Persönliche Abgrenzung bei An- und Übergriffen
- Aus Fehlern lernen

Nutzen

- Sie kennen die Phasen der Reklamationsbehandlung.
- Sie entwickeln konkrete Verhaltensweisen für die einzelnen Phasen.
- Sie gehen mit Reklamationen souverän und empathisch um.
- Sie argumentieren positiv und nutzenstiftend.
- Sie erarbeiten mit den Kunden zufriedenstellende und verbindliche Lösungen.
- Sie schaffen eine positive Atmosphäre als Grundlage für den Ausbau der Kundenverbindung.
- Sie leiten die Erkenntnisse und die nötigen Massnahmen für die Reklamationsvermeidung ab.

Arbeitsmethodik

Lernen gelingt besser, wenn Kompetenzen, die erlernt werden sollen, praktisch erprobt und geübt werden. Deshalb werden in unseren Powertrainings 70% der verfügbaren Zeit für die Praxisumsetzung eingesetzt. Für das Erarbeiten und Vermitteln neuer Fertigkeiten und Handlungswege werden rund 20% der Trainingszeit eingesetzt. Die restlichen 10% verwenden wir für eine effektive Transfersicherung.

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden im Kundenkontakt, bei denen der souveräne Umgang mit Reklamationen zum Tagesgeschäft gehört und die sich in dieser Disziplin zum Profi entwickeln wollen.

Link

➤ zfu.ch/go/rek

Reklamations-Management

Preis

CHF **1490.00**

Inbegriffen sind: Seminarunterlagen online, Mittagessen, Kaffeepausen und Testat. Die Übernachtung ist nicht inbegriffen.

Wichtig: Das Seminar findet in kleiner Runde statt. Die Teilnehmerzahl ist limitiert.

Termine und Orte

Dauer: 1 Tag

12.09.2024

In Thalwil
Hotel Sedartis

07.03.2025

In Feusisberg
Hotel Panorama Resort

12.09.2025

In Feusisberg
Hotel Panorama Resort

9.00–17.00 Uhr

Attraktive Rabatte

Bei gleichzeitiger Anmeldung gelten folgende Rabatte:
Ab 2 Buchungen 10 %
Ab 4 Buchungen 15 %

Beratung und Kontakt

+41 44 722 85 85
info@zfu.ch

Firmeninterne Weiterbildung

Dieses Seminar ist auch als Inhouse-Veranstaltung buchbar. Wir begleiten Sie!



Melden Sie sich jetzt an!

zfu.ch/go/rek