

BESCHWERDEMANAGEMENT: REKLAMATIONSGESPRÄCHE ALS CHANCE

So sehr sich Unternehmen auch bemühen: Fehler zu vermeiden- und damit auch Reklamationen – ist nicht immer möglich. Die Unzufriedenheit der Kunden als automatische Konsequenz daraus kann jedoch vermieden werden. In diesem Training verbessern die Teilnehmer anhand praxisnaher Simulationen ihre Kompetenzen, Reklamationsgespräche in Servicegespräche umzuwandeln.

Themenschwerpunkte:

- ! Analyse der Erwartungshaltung
- ! Umgang mit Aggressionen
- ! Einsatz von Sach- und Beziehungsebene
- ! Reklamationsgespräch als Baustein der Kundenbindung

Dauer: zwei Tage

