

Aktives Beschwerdemanagement

Den Beschwerdemanagement-Prozess professionell und kundenorientiert organisieren

Angelika Hacker, Isar-Amper Klinikum

Sehr empfehlenswertes Seminar, gut anwendbar im alltäglichen Berufsleben.

Nutzen

Beschwerden professionell und kundenorientiert bewältigen - durch aktives Beschwerdemanagement! "Jede Beschwerde hilft Ihnen, Leistungen, Services und Beschwerdemanagement zu verbessern. Beschwerden sind die Geschenke, die Ihnen Ihre Kunden machen, damit sie mit Ihnen die Zukunft gestalten. Nutzen Sie diese Chancen, zugunsten Ihres Unternehmenserfolges." Angelo Brandl, Trainer. Erfahren Sie, wie die erfolgreiche Reklamationsbearbeitung das Firmenimage fördert und zur Arbeitszufriedenheit beiträgt. Festigen Sie die Beziehung zum Kunden, ohne dabei seine berechtigten Interessen zu vernachlässigen. Erlernen Sie, wie Sie eine kundenorientierte Kommunikation in schwierigen Situationen gestalten. Optimieren Sie damit den Umgang und Verhalten mit verärgerten Kunden - und begreifen Sie Reklamationen als Chance der Kundenbindung.

Zielgruppe

Geeignet für Mitarbeiter/-innen im Assistenzbereich, Vertrieb/Verkauf, Kundendienst und Serviceabteilungen

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Das 1-Tages-Intensivseminar beinhaltet Fachwissen, direktes Feedback der Trainer und vielfältige Übungen als Einzelner oder in der Gruppe. Die Teilnehmer behandeln unter anderem die Fragen: Wie reagiere ich persönlich auf verärgerte Kunden? Wie pflege ich einen partnerschaftlichen Gesprächsstil? Was kann ich mein Selbstwertgefühl gerade durch kritische Gesprächen stärken? Die Themenübersicht:

- Rahmenbedingungen für erfolgreiches aktives Beschwerdemanagement
- Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren
- Reklamationen und Beschwerden - verkaufsfördernd nutzen
- Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

...

Veranstalter

IHK Akademie für München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

19.10.2020

Ort

München

freie Plätze

Plätze frei

Dauer

1 Tage

Termininformationen

9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Preisinformationen

Das Entgelt für diese Veranstaltung ist MwSt.-befreit. Die Verpflegungsleistungen enthalten MwSt.. Diese geben wir mit dem reduzierten Steuersatz an Sie weiter. So können ungerade Entgelte entstehen.

Veranstaltungskurzzeichen

F-50-070-20-02

Preis

447,57 €

Veranstaltungsinhalt im Detail

Rahmenbedingungen im Unternehmen

- Wie gehen wir derzeit mit Kundenbeschwerden um?
- Ziele des modernen Beschwerdemanagements
- Konzept eines Beschwerdemanagements

Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren

- Persönliches Kommunikationsverhalten bei verärgerten Kunden
- Wirksame Methode zur Beschwerdebearbeitung
- Gesprächsführung - Worte spiegeln unsere Grundhaltung

- Werkzeuge der Gesprächsführung: Rhetorik - Fragen - Zuhören
- Partnerschaftlicher Gesprächsstil
- Besonderheiten der unterschiedlichen Beschwerdewege schriftlich / telefonisch / persönlich

Reklamationen/Beschwerden sind - aus Sicht des Kunden - berechtigt, nutzen sie diese verkaufsfördernd

- Erfolgreiche Strategie zur Reklamationsbehandlung: erfassen / auswerten / Verbesserungen durchführen

Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

Methoden

Kurzreferat, Einzelübungen, Gruppenarbeit, Rollenspiel

Downloads + Links

weitere Informationen

[Seminarprogramm Assistenz und Büromanagement](#)
[Neue Qualifizierung "Assistent/-in der Geschäftsleitung"](#)

Gesamtsumme

447,57 €

Hotel Courtyard by Marriott München Ost

Orleansstrasse 81-83
81667 München

Kontakt

Studienmanagerin

Silvia Gehm

+49 89 5116 5512

Gehm@ihk-akademie-muenchen.de