SEMINAR INSTITUT
Sie lernen Erfolg. Garantiert.

SI-VT-017-11-1 Reklamations- und Beschwerdemanagement

SEMINARBESCHREIBUNG

Niemand nimmt gerne Reklamationen oder Beschwerden entgegen. Doch zum einen hat jede Reklamation einen Grund - und zum anderen bietet sie eine versteckte Chance: Die Chance, Kunden zufriedenzustellen und langfristig an das Unternehmen zu binden. Studien zeigen, dass Kunden, deren Beschwerde zuvorkommend bearbeitet und deren Beschwerdegrund zuverlässig behoben wurde, besonders positiv reagieren. Um jedoch aus einer unangenehmen Situation eine Business Opportunity zu schaffen, benötigen Sie die richtigen kommunikativen Kompetenzen. In unserem Seminar „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ lernen sie, aus unzufriedenen Kunden durch Einfühlungsvermögen, Respekt und geschickte Gesprächsführung zufriedene Kunden zu machen.

Die Kunst, aus jeder Beschwerde eine Gelegenheit zur Kundenbindung zu machen

Unser Seminar „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ zeigt Ihnen, wie Sie professionelles Beschwerdemanagement im Unternehmen umsetzen können. Sie reflektieren die Rolle des Reklamationsmanagements und lernen, kundenorientierte Kommunikation zu betreiben, indem Sie die Beanstandung aus Perspektive des Kunden betrachten. Angesichts der immer größeren Bedeutung des Onlinehandels widmen Sie sich dabei auch intensiv Beschwerden in den Sozialen Medien, in Foren und auf Bewertungsplattformen im Internet. Das beste Reklamationsmanagement bieten Sie dabei stets, wenn der Kunde Ihre Offenheit, Zuverlässigkeit und Bereitschaft zur Verbesserung erkennt - dann kommt er bei nächster Gelegenheit wahrscheinlich wieder. Anhand authentischer Fallbeispiele trainieren Sie den souveränen Umgang mit ‚schwierigen‘ Kunden - vom aktiven Zuhören bis zu Konfliktmanagement.

SEMINARINHALTE

Grundlagen des Reklamations- und Beschwerdemanagements

> Rolle des Reklamationsmanagements im Unternehmen
> Erfolgreiche Kommunikation
> Kundenorientiertes Verhalten
> Denken aus Sicht des Kunden und Mitarbeiters
> Gesprächsphasen

Praxisübungen für erfolgreiches Beschwerdemanagement

> Basis für ein erfolgreiches Gespräch
> Kommunikationsmodelle und Strategien für den Umgang mit Beschwerden
> Aktives Zuhören
> Frageformen und -techniken
> Einwände effizient behandeln
> Negative Wortwahl vermeiden
> Konfliktmanagement und Deeskalationsstrategien
> Richtiger Umgang mit schwierigen Kunden
> Souveränes Beschwerdemanagement am Telefon
> Schriftliche Reklamationen per Brief und E-Mail
> Was tun bei Beschwerden auf Internetplattformen?

UNSERE SEMINARMETHODEN

	Öffentliches Seminar	Individual Seminar	Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

SEMINARGEBÜHR

> Öffentliche Seminare / 1.250,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.250,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere effektivste Lernmethode, da der **Fokus während eines Seminartages ausschließlich auf einer Person** liegt. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Sie können zudem **selbst festlegen, wann und wo das Seminar realisiert werden soll. Unabhängig von Ihrer Auswahl, bleibt die Seminargebühr unverändert.**

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die Ihren Mitarbeitern gezielte Trainings anbieten möchten. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens** hin kalkuliert.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805
Telefax: +49 (0)89 87577306
eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de
www.seminar-institut.de