

# Der "richtige" Umgang mit Kundenbeschwerden und Reklamationen - eine Chance zur Kundenbindung und Kundengewinnung

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zielgruppe</b> | Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter aller Unternehmensbereiche, die im Rahmen von Kundenkontakten mit Beschwerden und Reklamationen zu tun haben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Inhalt</b>     | <p>Jeder Kunde, der sich beschwert, gibt dem Händler eine Chance: Kunden zu behalten, und ihn sogar zum wohlwollenden "Fürsprecher" statt zum verärgerten "Miesmacher" zu machen. Doch dazu bedarf es im Umgang mit den emotional meist aufgewühlten Kunden eines wohl überlegten und professionellen Handelns.</p> <p>Die Teilnehmer erhalten Gelegenheit, sich auf die häufigsten Arten von "schwierigen Kunden" und auf Beschwerdegespräche gezielt vorzubereiten.</p> <p>Folgende Inhalte werden im Einzelnen vermittelt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ psychologische Grundlagen für den Umgang mit Emotionen und mit dem emotionalen Verhalten von Kunden</li><li>▪ mentale Vorbereitung: So schützt man sich davor, sich von Kunden und deren Äußerungen persönlich angegriffen zu fühlen</li><li>▪ durch gezieltes Fragen das Gespräch führen</li><li>▪ "richtiges" Reagieren auf Einwände und in schwierigen Situationen</li><li>▪ Eskalationen vermeiden</li><li>▪ zu Kompromissen und Lösungen gelangen, die der Kunde akzeptiert und die ihn zufrieden stellen</li><li>▪ die Kundenbeschwerde als Chance zur Kundenbindung und Kundengewinnung nutzen</li></ul> |
| <b>Hinweise</b>   | Die Teilnehmer erhalten im Vorfeld des Seminars die Möglichkeit, dem Referenten einige ihrer häufigsten "schwierigen Situationen" bei Kundenbeschwerden und Reklamationen zuzusenden, um so die Aktualität und Praxisrelevanz der behandelten Beispiele zu erhöhen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Dauer</b>      | 8 Unterrichtsstunden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Kosten</b>     | 220,00 Euro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Termin</b>     | 23.11.2012, von 09:00 - 16:30 Uhr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ort</b>        | Aachen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |