



Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 8262

Beschwerdemanagement

In jeder Beschwerde steckt eine Chance

Termin	04.12.2024	Ansprechpartnerin	Jacqueline Lebe Tel.: 030/31005-130 Fax: 030/31005-120 Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de
Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung	Veranstaltungsort	Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin
Unterrichtsform	Seminar		
Dauer	1 Tag à 8 Stunden		
Zeiten	08:30 - 16:30 Uhr		
Gebühr	450 €* <small>* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.</small>		

Perspektiven

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer*innen praktische Tipps, um mit heiklen Kundensituationen umzugehen. Krisen sind immer auch Chancen. Professioneller Umgang mit Beschwerden und taktisches Geschick bei Herausforderungen im Gespräch sind die Basis für Erfolg im Vertrieb und Kundenumgang.

Inhalte

Kundinnen und Kunden, die sich beschweren - wer freut sich schon darauf? Jeder Kundenkontakt ist aber zugleich eine Chance für Zusatzgeschäfte. Die Herausforderung, aus unzufriedenen Kund*innen glückliche Stammkund*innen zu machen, erfordert Vorbereitung, Training und Spaß am "Kundenspiel". Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen lässt sich üben.

Die Teilnehmer*innen lernen die Wichtigkeit der eigenen Aufgabe kennen. Sie erfahren, welchen Einfluss das eigene Verhalten auf die Meinung der Kund*innen hat und wie man diese mit guter Laune dazu bringt, gerne Kund*innen zu bleiben. Dazu arbeiten die Teilnehmenden an konstruierten, aber realistischen Fallbeispielen. Fallbeispiele aus der eigenen Praxiserfahrung dürfen mitgebracht werden und sind erwünscht! Sie haben die Möglichkeit, schwierige Situationen nachzustellen, sich intensiv auszutauschen und ihr Verhalten zu trainieren.

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Wie ist die Situation wirklich?
- Die emotionale Seite der Beschwerde
- Perspektiven des Beschwerdemanagements
- Gesprächsführung und Kommunikation
- Welche Strategie soll verfolgt werden?
- Der Transfer: Von der Theorie zur Praxis, situativ und institutionell



Zielgruppe Alle Personen mit direktem Kundenkontakt - insbesondere Mitarbeiter*innen in Kundenservice, Vertrieb und Marketing, aber auch Führungskräfte und Selbstständige

Enthaltene Leistungen Unterlagen, Mittagessen und Getränke

Referent / Dozent Frau Nicole-Kristina David-Ulbrich