

Kundenorientiertes Reklamationsmanagement im Vertrieb

Kurzbeschreibung

Unzufriedene Kunden sind für jedes Unternehmen eine große Gefahr und aber auch gleichzeitig eine große Chance. Kundenzufriedenheit ist einer der wichtigsten Faktoren für erfolgreiche Unternehmen. Deshalb ist es wichtig, professionell und kundenorientiert mit Reklamation, wie etwa durch Lieferverzögerungen, Falschlieferungen, mangelhaft ausgeführte Leistungen etc., umzugehen.

Ihre Teilnehmer erfahren in diesem Training wie Reklamationen entstehen und welche Arten von Reklamationen es gibt. Gleichzeitig lernen sie in diesem Training Werkzeuge und Methoden anzuwenden, um Reklamationen kundenorientiert aufzunehmen und Lösungen zu erarbeiten.

Ziele

- + Reklamationen als Chancen erkennen
- + Passende Maßnahmen/Routinen für unterschiedliche Reklamationsarten
- + Oft nur ein kleiner Schritt: Von der professionellen Reklamationsbearbeitung zur Kundenbindung

Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Die unterschiedlichen Reklamationsarten und deren Entstehung
- ✓ Die Psychologie hinter Reklamationen (Modelle)
- ✓ Kommunikationsregeln und Methoden zur Deeskalation und Lösungsfindung
- ✓ Dos und DONTs im Reklamationsgespräch
- ✓ Wer fragt der führt
- ✓ Vertrauen aufbauen und zurückgewinnen
- ✓ Nimm es nicht persönlich
- ✓ Gemeinsame Lösungsfindung
- ✓ Grenzen eigener Lösungsfindung und wann, welche Eskalationsstufen

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

Dauer:	2 Tage
Teilnehmer:	Maximal 10
Zielgruppe:	Mitarbeiter im Vertrieb/Verkauf