



BILDUNGSANGEBOT

Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hotellerie, Gastronomie und Handel in Riesa

Kunden werden heute immer selbstbestimmter, verfügen über umfangreiche Produktkenntnisse und trauen sich immer öfter dem Verkäufer zu widersprechen oder Waren zu reklamieren. Umtausche, Reklamationen und Beschwerden über den Service und die Kundenbetreuung stehen daher auf der Tagesordnung. Erfahren Sie praktische Tipps, wie Sie mit Kundenbeschwerden umgehen, welche Wiedergutmachungsmethoden Sie anwenden und wie Sie mit der richtigen Reaktion dankbare Kunden langfristig an sich binden. Tauschen Sie sich mit anderen Seminarteilnehmern aus und trainieren Sie anhand praxisorientierter Fallbeispiele Ihre kommunikativen und argumentativen Fähigkeiten. Erfahren Sie, wie Sie Informationen des Kunden für die Optimierung ihrer internen Abläufe nutzen.

Inhalte

- Anlässe von Kundenbeschwerden
- Subjektivität der Wahrnehmung, Ursachen für Missverständnisse
- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den langfristigen Unternehmenserfolg
- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
- Nutzung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument
- Gesprächs- und Fragetechniken für den richtigen Umgang, die richtige Erfassung von Beschwerden und die erfolgreiche Lenkung des Gesprächs in die positive Richtung
- Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden
- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsgesprächs (Annahme, Bearbeitung, Reaktion bzw. Wiedergutmachung, Auswertung und statistische Erfassung und Auswertung, Beschwerdecontrolling und gezielte Informationsnutzung)
- Reaktionstraining auf telefonische, schriftliche sowie persönliche Beschwerden
- Umgang mit Beschwerden in den sozialen Netzwerken

Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, Sachbearbeiter/ Mitarbeiter aus dem Beschwerde- oder Qualitätsmanagement, Vertriebsmitarbeiter, Innen- und Außendienstmitarbeiter

Trainerprofil

Ihr Trainer verfügt über umfassendes Know-how im Bereich des Vertriebes sowie über mehrjährige Schulungserfahrung in der Aus- und Weiterbildung.

Seminardauer

2 Tage (8 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

Bei Anmeldung bis mindestens 6 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 10 %.

Anmerkung

Bildungszentrum Riesa / Standort Meißen

Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße

01662 Meißen

Termine am Standort Meißen: 12. - 13.01.2021

03. - 04.03.2021

02. - 03.11.2021

Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

Termine

02.02.21, 09:00 Uhr - 03.02.21, 15:30 Uhr

29.03.21, 09:00 Uhr - 30.03.21, 15:30 Uhr

03.08.21, 09:00 Uhr - 04.08.21, 15:30 Uhr

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden.

Anbieter

bsw gGmbH

Ort

Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH

Rudolf-Breitscheid-Straße 33

01587 Riesa

Ansprechpartner

Carina Duve

03525 5140012

Preis

899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer