



Erfolgreiches Beschwerdemanagement in HOGA und Handel

Kunden werden heute immer selbstbestimmter, verfügen über umfangreiche Produktkenntnisse und trauen sich immer öfter Waren zu reklamieren. Umtausche, Reklamationen und Beschwerden über den Service und die Kundenbetreuung stehen in HoGa und Handel 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. Trainieren Sie anhand praxisorientierter Fallbeispiele Ihre kommunikativen und argumentativen Fähigkeiten.

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.

Seminardauer

2 Tage (16 Unterrichtseinheiten (1 UE=45 Minuten))

Rabatt

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

Preis

899,00 EUR (umsatzsteuerbefreit) pro Teilnehmer

Ansprechpartner

Carina Duve
03525 5140012
Carina.Duve@bsw-mail.de

Termine

Termine am Standort Riesa:

03.08. – 04.08.21, 09:00 - 15:30 Uhr
28.03. – 29.03.22, 09:00 - 15:30 Uhr
02.08. – 03.08.22, 09:00 - 15:30 Uhr

Termine am Standort Meißen:

02.11. – 03.11.21, 09:00 - 15:30 Uhr
04.05. – 05.05.22, 09:00 - 15:30 Uhr
15.09. – 16.09.22, 09:00 - 15:30 Uhr

Standorte

bsw gGmbH
Rudolf – Breitscheid- Str. 33
01587 Riesa

bsw gGmbH
Fabrikstraße 16 / Eingang Brauhausstraße
01662 Meißen

Anmerkung

Für diesen Kurs können auf Anfrage individuelle Termine vereinbart werden. Alle angebotenen Seminare können auch als Einzeltraining, Workshop, Inhouseschulung beim Kunden oder Firmenseminar mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.