

Seminar/Schulung

Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

28.05.2008-28.05.2008

Veranstaltungsort

business- & selfnessacademy
Rosenkavalierplatz 10 (Arabellapark)
81925München
Deutschland

Themengebiete

sonstige; Wirtschaft & Management

Beschreibung

Die meisten Beschwerden und Reklamationen werden über das Telefon abgewickelt. Hierbei hängt die Qualität der Bearbeitung von der Kompetenz der involvierten Mitarbeiter ab. Unprofessionelles Verhalten in der Annahme und Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden führen zu einem negativen Firmenimage. Umsatzeinbußen und ein schlechtes Arbeitsklima sind die Folgen.

Dabei sind Reklamationen und Beschwerden immer Chancen. Sie enthalten die Informationen, die ein Unternehmen braucht, um auch zukünftig marktgerecht Produkte bzw. Dienstleistungen mit einem kundenorientierten Service liefern zu können. Eine kompetente Reklamations- und Beschwerdebehandlung festigt dabei die Beziehung zum Kunden und beugt negativen Kettenreaktionen vor.

Wie Sie schwierige Situationen mit verärgerten Gesprächspartnern meistern, lernen Sie in diesem Training. Praxisnahe Übungen machen Sie fit für unangenehme Gespräche. Sie erfahren, wie Sie die Chancen der Reklamation und Beschwerde nutzen, ohne sich dabei selbst zu belasten.

Themenschwerpunkte:

Was Kunden erwarten, wenn sie sich beschweren

Die Einstellung zum Kunden - Kundenorientierung leben

Kommunikationstechniken und die Besonderheit der Kommunikation am Telefon

Aktives Zuhören und Fragen stellen

Die richtigen Worte finden - Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken

Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen


Schwierige Gesprächssituationen mit verärgerten Kunden meistern

Strategische Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung

Übungen: Telefongespräche aus dem betrieblichen Alltag und Entwicklung individueller Lösungsstrategien

Weitere Information

http://www.busac.de/business_KVM_Reklamationen_und_Beschwerden.htm

 www.chemiekarriere.net/events/d/14642

Kontakt

business- & selfnessacademy



business- & selfnessacademy e. K.
Rosenkavalierplatz 10
81925 München
Deutschland

0 89 / 44 24 96 - 0
0 89 / 44 24 96 - 29
www.chemiekarriere.net/events/d/contact/14642

FAX +49 (0)30 / 20 45 68 - 79

Mit diesem Formular können Sie weitere Informationen über die Veranstaltung **Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern** direkt beim Veranstalter **business- & selfnessacademy e. K.** anfordern.

Mitteilung an den Veranstalter

Ich habe Ihre Veranstaltung **Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern** auf den Webseiten von **ChemieKarriere.NET** gesehen und wünsche weitere Informationen.

- Bitte senden Sie mir Informationsmaterial
- Bitte unterbreiten Sie mir ein Angebot
- Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf

Meine Anschrift

Nachname

Vorname

Funktion

E-Mail

Firma/Institution

Abteilung

Straße oder Postfach

PLZ, Ort, Land

Telefon

Fax

Hinweis

Hinweis für business- & selfnessacademy e. K.

Diese Leseranfrage erhalten Sie aufgrund Ihres Veranstaltungshinweises auf den Webseiten von **ChemieKarriere.NET**. Bitte bearbeiten Sie die Anfrage so schnell wie möglich.