

Ihr Seminar: Reklamationsmanagement



Beschreibung:

Mit Google, Social Media usw. in denen schlechte Erfahrungen sofort und oft ungehalten kommuniziert werden, erhält die professionelle Reklamationsbehandlung eine grosse Bedeutung. Unternehmen sollten sich glücklich schätzen, wenn ein Kunde reklamiert. Dadurch gibt er dem Unternehmen eine letzte Chance. Gelingt dies zu seiner Zufriedenheit, wird er dies oft jahrelang – wo auch nur immer möglich - erwähnen.

Zielgruppe

Damen und Herren die sich für ein zielorientiertes Reklamationsmanagement interessieren. Sie wollen heute lernen und Morgen in der Praxis ausprobieren? Deshalb haben wir uns für dieses Seminar „Reduce to Max“ auf die Fahne geschrieben.

Lernziele

Dieses praxisorientierte Seminar hilft Ihnen, eigene Unzulänglichkeiten zu erkennen und Abhilfe zu schaffen. Sie lernen wie Sie Reklamationen so professionell behandeln, dass Kunden- und Imageverluste der Vergangenheit angehören. So entwickeln Sie eine Reklamationskultur, die Ihnen einen Wettbewerbsvorteil verschafft und auf die Sie stolz sein können.

Inhalt

Mit Kundenreklamationen richtig umgehen, Schwierige Kunden – gibt es die überhaupt? Erwartungen im Reklamationsfall, die fünf Phasen, Kunden drohen, Positiver Abschluss, Vermeidung von Reklamationen, Professionell erfassen und dokumentieren. Und auf Wunsch - ihre ganz persönlichen Anliegen.

Inkl. Lehrmittel und Seminarbestätigung.

Jetzt Anmelden per Mail oder Telefon und profitieren...