Reklamation am Telefon

Beschwerden und Konflikte in schwierigen Situationen meistern

Es ist sehr unwahrscheinlich, dass Sie nur mit zufriedenen Kunden zu tun haben. Genau hier besteht die Chance aus unzufriedenen Kunden Stammkunden zu gewinnen und die Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Um unkalkulierbare Gesprächssituationen - wie Beschwerden - zu meistern, bedarf es hoher Verhaltensflexibilität, sozialer Kompetenz und Einfühlungsvermögen. Kunden, die sich beschweren, reagieren sehr sensibel. Ihre Verärgerung steigert sich in der Regel, wenn Gesprächspartner sich zu vorschnellen Reaktionen verleiten lassen, eine ungeeignete Rhetorik führen, ihre eigene Stimme nicht beachten oder mit einer falschen Einstellung in die Reklamationsbehandlung einsteigen. Viele Kunden gehen verloren oder kündigen ihre Verträge, weil sie sich unverstanden fühlen. Wieviel Zeit und Energie brauchen Sie, um neue Kunden zu gewinnen? Wie hoch sind dabei Ihre Marketing- und Vertriebskosten? Die Investiton in die Kundenbeziehung (dazu gehört auch die Beschwerdebearbeitung) lohnt sich, auch Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

Ihr Nutzen

Sie gewinnen mehr Sicherheit bei Reklamationsgesprächen und

- bieten dem Kunden zufriedene Lösungen an
- bleiben auch in schwierigen Situationen ruhig und gelassen
- gehen souverän mit aufgebrachten Kunden um
- erreichen in kurzer Zeit eine konstruktive Gesprächsführung
- gewinnen mehr Stammkunden zurück

Themenschwerpunkte

- Warum reklamiert ein Kunde? - Beschwerden und Reklamationen als Chance betrachten?
- Todsünden im Umgang mit reklamierenden Kunden
- Warum ist schnelles Reagieren so wichtig?
- Kompetentes Zuhören - Persönliche Hörgewohnheiten erkennen und die Folgen in einem Kundengespräch
- Auf welche Formulierungen sollten Sie achten, um freundlich zu wirken
- Die Wirkung Ihrer Stimme - Ihr größtes Kapital am Telefon
- Die richtige Einstellung macht den Unterschied
- 5 Tipps, um auf der Beziehungsebene Kontakt zu halten
- Durch Fragetechniken das Verständnis erhöhen
- Wirkungen von negativen Formulierungen
- Wie argumentieren Sie richtig und ruhig und erarbeitern gemeinsam mit dem Kunden gute Lösungen
- Bemühen alleine reicht nicht - die richtige Balance macht es
- 6 wichtige Punkte für die Behandlung von professionellen Reklamationen
- Auf Einwände/Vorwände souverän reagieren
- Was tun, wenn der Kunde persönlich wird?
- Innere Distanz für eine emotionale und mentale Unabhängigkeit schaffen
- Wann ist ein klares Nein angebracht?
- Überbringen von schlechten Nachrichten
- Praktische Übungen mit der Telefontrainingsanlage / direktes Feedback: Was ist gut gelaufen? Was sollte verbessert werden?

Zielgruppe

Sachbearbeiter, Telefonzentrale, Telefonverkäufer, Mitarbeiter in der Auftragsannahme und Hotline sowie technischer Kundendienst, Telefonberater und alle, die am Telefon überzeugen wollen

Termine und Orte

07.11.2023 - Niedernhausen (FFM)
29.02.2024 - Niedernhausen (FFM)
09.10.2024 - Niedernhausen (FFM)

Auch firmenintern buchbar!

Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-TEL-8

BXB

Anmeldung

Fax: 0 61 05 / 60 75
eMail: info@bxb.de
www.bxb-management.de

BXB Management der Wirtschaft GmbH
Farmstraße 16 - 18
64546 Mörfelden- Walldorf

Reklamation am Telefon - Beschwerden und Konflikte in schwierigen Situationen meistern - PT-TEL-8

Veranstaltungsort und Termine
07.11.2023 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)
29.02.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)
09.10.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

Hotelreservierung
BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich an:

		Übernachtung vom Vortage an		
Name / Vorname / Position	Termin	☐ ja	☐ während der Seminardauer	☐ keine
Name / Vorname / Position	Termin	☐ ja	☐ während der Seminardauer	☐ keine
Name / Vorname / Position	Termin	☐ ja	☐ während der Seminardauer	☐ keine
Name / Vorname / Position	Termin	☐ ja	☐ während der Seminardauer	☐ keine

Firma / Abteilung

Name / Vorname

Straße / Nr. PLZ / Ort

Telefon / Durchwahl Telefax

eMail

Ort / Datum Unterschrift

Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH

Rücktrittsregelung
Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzen 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

Gerichtsstand
Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.