

Beschwerden erfolgreich managen

2-tägiges Berufs -Training

Bei der richtigen Entgegennahme von Beschwerden, sowohl am Telefon als auch im persönlichen Gespräch, spielen viele komplexe Faktoren eine Rolle. Die Frage „Wie vermittle ich meinem Kunde das Gefühl, für unser Unternehmen wichtig zu sein?“ bildet den Leitfaden des Trainings. Dieses Training richtet sich an alle, die innerhalb Ihres Unternehmens für die Lösung der Probleme von Kunden verantwortlich sind. Durch Fallbeispiele, praktische Übungen und Videorollenspiele hat dieses Training für die Teilnehmer einen sehr wieder erkennbaren Charakter und lässt sich so unmittelbar in die tägliche Praxis umsetzen.

Inhalt

- Vor- und Nachteile des telefonischen Kontakts dem persönlichen Gespräch gegenüber; Gründe für die Nutzung des Telefons.
- Das eigene Verhalten am Telefon; Wie ist unser Telefonverhalten; Wie kommt unsere Persönlichkeit am Besten beim Kunden an; Wie machen wir einen perfekten ersten und letzten Eindruck.
- Beschwerden annehmen und bearbeiten; Warum äußern Kunden Beschwerden und wie müssen wir damit umgehen?
- Bestmöglicher Einsatz von Sprache, Stimme und Körpersprache; grammatikalisch richtige Ausdrucksweise; Vermeidung falscher und unsicherer Bemerkungen/Haltung.
- Mit Hilfe der richtigen Fragetechnik schnell und sachkundig herausfinden, was das Problem ist; am Ende des Gesprächs die getroffenen Vereinbarungen mit dem Kunden durchsprechen und eine verbindliche Übereinstimmung erzielen.
- Manche Ausdrücke haben für den Kunden einen negativen Beigeschmack. Die Teilnehmer lernen, diese Ausdrücke zu vermeiden und sie durch positive, zukunftsorientierte Formulierungen zu ersetzen.
- Besprechung praktischer Situationen, die die Teilnehmer erlebt haben.
- Lernen, Gespräche mit „schlechten Nachrichten/Neuigkeiten“ zu führen, falls den Wünschen des Kunden nicht entgegen gekommen werden kann.

Das ausgewogene Programm dieses Trainings ist auf die tägliche Praxis Ihrer Mitarbeiter abgestimmt. Dadurch kann das in diesem Training Erlernete unmittelbar angewendet werden. Der Stoff des Trainings entspricht den neuesten Entwicklungen im heutigen Geschäftsumfeld.