

# S & T

## Simulation und Training

### Das erfolgreiche Reklamationsmanagement – Ein Telefontraining

#### Trainings-Ziel:

Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Daher sollte die Zufriedenheit der Kunden nie gefährdet werden. Allerdings wird es Fehler und Anlässe für Reklamationen natürlicherweise immer wieder mal geben. Dies lässt sich nicht vermeiden. Aber Sie können vermeiden, dass Sie die reklamierenden Kunden verlieren.

Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Reklamationsmanagement sogar systematisch als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter und kostengünstiger, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg. Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie die Kniffe und Techniken des professionellen Reklamationsmanagements kennen und beherrschen.

Dieses Intensiv-Training befähigt die Teilnehmer, die gefürchteten Gespräche mit reklamierenden Kunden souverän zu managen und routiniert zu meistern.

In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln

#### Zielgruppe:

Alle Personen, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden und diese Situationen souverän und sicher managen wollen.

#### Trainings-Inhalte:

- Reklamationsgespräche systematisch steuern
- Emotionale Sicherheit im Reklamationsgespräch erlangen
- Beschwerdesituationen souverän meistern
- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Der professionelle Umgang mit wütenden Kunden
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Die Kontrolle der eigenen Emotionen
- Schwierige Reklamationsituationen positiv aussteuern
- Überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Reklamationsgespräch
- Empathisches Beschwerdemanagement
- Der Umgang mit schwierigen Kunden
- Mehrdimensionale Kommunikationsebenen beachten und nutzen
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- "Nein" sagen können bei unberechtigten Reklamationen
- Vom Reklamationsabwickler zum Manager für Kundenwünsche
- Checklisten der Reklamationsbearbeitung
- Die typischen Fettnäpfchen und Fehler vermeiden

# S & T

## Simulation und Training

### Trainings-Methodik:

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Videogestützte Feedbacks und Analysen

Die persönlichen Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie deren Arbeitsumfeld stehen im Mittelpunkt der Trainingsarbeit.

**S & T**  
**Simulation und Training**