

Reklamationen und Beschwerdemanagement



- Verkauf, Einkauf, Marketing

Die brisanteste Materie im Verkauf bildet die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden. Das muss nicht sein! Reklamationen können zu besserer Leistung und erhöhtem Verkauf führen, wenn die Kunden mit Rücksicht auf zukünftige Geschäfte richtig behandelt werden.

Verschaffen Sie sich die nötige Sensibilität für diese Thematik und erfahren Sie, wie mit der richtigen Einstellung Reklamationen als Chance zur Kundenbindung verstanden und gehandhabt werden können.

Inhalte (8 Unterrichtsstunden):

Reklamationen als Chance

- Bausteine eines aktiven Reklamations- und Beschwerdemanagements
- Erfolgreiches Reklamationsmanagement

Qualität als Unternehmensphilosophie

- Interne Kunden - Externe Kunden
- Auswirkung der stetigen Qualitätsverbesserung

Kundenorientierung geht jeden an!

- Überdenken Sie Ihre Einstellung

Emotionale Hintergründe - Rationale Hintergründe

- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen

Was will der Kunde mit einer Reklamation/ Beschwerde erreichen?

- Fragetechniken einsetzen!
- Taktische Fragen
- Reklamationsanalyse

Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch

Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen

- Umwandlung einer Reklamation in Zustimmung
- Fehlverhalten bei Reklamationen und Beschwerden
- Einwandbehandlungstechniken auf Kundenreklamationen

Seminarziel:

Das Seminar lebt vom Bezug der Praxis. Es gilt nicht nur Reklamationen zu bearbeiten, genauso wichtig ist die Vermeidung von Reklamationen (Qualitätsmanagement). Die Prophylaxe wird an diesem Tag besonders behandelt. Denn eine verhinderte Reklamation erspart viel Zeit! Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit, ein eigenes Praxisbeispiel in das Seminar einzubringen. Diese Beispiele werden in der Gruppe diskutiert und es wird eine Lösung erarbeitet. Diese Methode hat sich in vielen Seminaren bewährt und die Philosophie "aus der Praxis für die Praxis" wird gelebt.

Abschluss:

IHK-Teilnahmebescheinigung

-  [Informationsflyer Reklamations und Beschwerdemanagement \(487.60 KiB\)](#)

Seminaranfrage