



Professioneller Umgang mit Beschwerden

Beschwerden als Chance zur Kundenbindung nutzen

Zielgruppe

alle Mitarbeitenden und Führungskräfte mit Kundenkontakt und/oder Vertriebsverantwortung

Teilnehmende

Mitarbeitende aller Ebenen

Essenz

Der professionelle Umgang mit Beschwerden ist ein Schlüssel zur Verbesserung der Qualität im Kundenkontakt und ein wichtiges Instrument der Kundenbindung. Gerade in der heutigen Zeit ist dem Kunden ein freundlicher, zügiger und nachhaltiger Kundenservice sehr wichtig. Manchmal läuft jedoch etwas schief, der Kunde ist unzufrieden und beschwert sich. Nutzen Sie Beschwerden, um mit dem Kunden intensiv in den Kontakt zu kommen und für alle Seiten zufriedenstellende Lösungen zu finden.

Dieses Seminar vermittelt auf der einen Seite gut anwendbare Kommunikationstechniken im Beschwerdeprozess und ein Verständnis für die Perspektive des Kunden. Es gibt jedoch auch Raum, das eigene Handeln zu betrachten und durch Anwendung einfacher Techniken mehr Gelassenheit und Souveränität bei der Abwicklung von Beschwerden zu erreichen.

Methodik

Einzel- und Gruppenübungen, Erfahrungsaustausch und Diskussion, theoretischer Input

Module

1 Tag

Seminarinhalt

Grundlagen im Umgang mit Beschwerden

- Die kundenfreundliche Haltung/Service-Orientierung
- Beschwerden als Chancen begreifen
- Die fünf Phasen eines professionellen Beschwerdegespräches
- Das Vorgehen bei schriftlichen Beschwerden

Die Kommunikation im Beschwerdeprozess

- Grundlegende Kommunikationsmodelle
- Kooperative Gesprächsführung (aktiv Zuhören, richtig Nachfragen, positiv Formulieren, Rückmeldung geben)

Erfolgreiches Eingehen auf schwierige Kunden

- Der Aggressive
- Der Besserwisser
- Der Skeptiker

Der eigene Umgang mit Beschwerden

- Die eigenen Emotionen erkennen und kontrollieren
- Reframing – Kundenbedürfnisse verstehen und (an-)erkennen
- Trennung von Mensch und Problem