

Reklamationsmanagement

Kursnr.
23BTDM0073

Kurstermin

📅 13.05.2024 bis 14.05.2024

Unterrichtsdetails

Mo, Di 09:00-12:15 - via Zoom
8 Unterrichtseinheiten

Unterrichtsort

Online | Zugangslink wird zeitnah versandt

Lernformat

Live-Online

Preis

€ 320,-

Förderpreis

€ 170,-



Alle Preise inkl. 10% USt.

Bitte beachten Sie die Rabatt- und Förderbedingungen. Mehr Informationen finden Sie unter bfi.wien.



Weitere Kurstermine

Kursnr.	Kurstermin	Wochentag und Uhrzeit	Lernformat
24BTDM0025	25.11.2024 bis 26.11.2024	Mo, Di 09:00-12:15 - via Zoom	Live-Online

Das erwartet Sie

Reklamationen schmerzen. Sie bergen aber wertvolle Chancen. Kundenorientierung ist und bleibt oberstes Gebot für alle Mitarbeiter:innen, die im direkten Kundenkontakt stehen - und der korrekte Umgang mit Beschwerden ist maßgeblich dafür verantwortlich. Nur zufriedene Kund:innen kehren auch wieder. In diesem Praxisseminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Reklamationen und Beschwerden professionell managen, "schlechte Nachrichten" einfühlsam überbringen und emotional aufgeladene Situationen sachlich und lösungsorientiert entschärfen.

Inhalte

- Reklamationen und Beschwerden professionell managen: Aus Reklamationen Chancen machen
- Kund:innenorientierte Kommunikation: "Schlechte Nachrichten" geschickt vermitteln und die Kund:innen für Ihren Lösungsvorschlag "gewinnen"
- Sich vor aufgebrauchten Gesprächspartner:innen schützen
- Emotionale Gespräche rasch versachlichen
- Einwände der Kund:innen entkräften und sie zur Mitarbeit bewegen
- Optimierung Ihrer persönlichen Kommunikationsweisen in Reklamationsgesprächen

Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Mit dem erworbenen Wissen können Sie auch in emotional aufgeladenen Situationen sachlich mit Beschwerden umgehen.
- Sie werden es schaffen, Ihre Emotionen im Zaum zu halten und dadurch entspannter und leistungsfähiger zu werden.
- Sie werden wesentlich dazu beitragen können aus reklamierender, verärgelter Kundschaft wieder zufriedene Stammkund:innen zu machen.

Voraussetzungen

- PC/Laptop mit Webcam, Mikrophon und Internet (für Videokonferenzzugang via Zoom)
- Personalisierte E-Mail-Adresse bitte bei Anmeldung angeben!

Zielgruppe

Alle Personen, die im direkten Kund:innenkontakt stehen. Mitarbeiter:innen aus den Bereichen:

- Verkauf
- Service
- Innendienst
- Callcenter
- Support