

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen Beschwerdemanagement statt Einzellösungen

Hilfe der Kunde ist sauer! Nein – Gott-sei-Dank, er meldet sich und nun gilt es diese Reklamation so professionell zu managen, dass genau dieser Kunde Ihr Unternehmen in Zukunft weiterempfiehlt.

Auf Reklamationen reagieren die meisten Personen beleidigt, gereizt, erregt, ärgerlich, in jedem Fall sehr emotional.

Leider wird jedes Jahr viel Geld verschenkt und Kundenbeziehungen abgebrochen, weil Reklamationen und Beschwerden unprofessionell bearbeitet werden.

Zielgruppe:

UnternehmerInnen, VerkäuferInnen, SachbearbeiterInnen, Verkaufsdienst, HandwerkerInnen, DienstleisterInnen und alle die im Kundenkontakt stehen

Ziele:

Lernen Sie eine professionelle Methode zur Reklamationsbearbeitung kennen. Sie verlieren keine Kunden mehr durch mangelhaftes Beschwerdemanagement.

Inhalte:

- Was ist Beschwerdemanagement
- Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
- Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
- Beschwerden erfolgreich bearbeiten
- Die EVA3-Methode
- Die Wunderfrage
- Beschwerde Korrespondenz
- Viele Übungen

Methode: Vortrag, Workshop, PC- Präsentation

Termin: Dienstag 10.Oktober 2017 - 18:00 bis 21:00 Uhr

Ort: Weisses Haus EDUtainment Center der Hacker-Feinmechanik GmbH,
Wildenforster Str. 6, 94560 Offenberg-Neuhausen

Referent: Norbert Kirsch, Berater+Trainer

Ihre Investition: 86,00 EUR zzgl. MWSt. Jede Anmeldung wird von Kirsch + Kollegen GbR schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an der Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir dem zweiten und jedem weiteren Teilnehmer 10% Preisnachlass. Die Veranstaltungsteilnahme setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere AGB´s (siehe Homepage) an.



Anmeldung faxen an 0991-29 79 472 oder anmelden unter

kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/

An:

Kirsch+Kollegen GbR
Fritz-Schäffer-Str. 39a
94560 Offenberg-Neuhausen

Beratung / Information:

Norbert Kirsch
Tel.: 0991-29 79 471
Mobil: 0174- 32 68 512
Email: norbert.kirsch@kirschundkollegen.de

Veranstaltungsort:

Weisses Haus, Wildenforster Str. 6
94560 Offenberg-Neuhausen

Ich möchte mich zu folgendem Workshop anmelden	Termin	Investion/TN
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden	10.10.2017 18:00 bis 21:00 Uhr	86,00 €

<p>TeilnehmerIn:</p> <p>Name, Vorname, Titel</p> <p>Firma</p> <p>Abteilung, Position</p> <p>Anschrift</p> <p>Land, PLZ, Ort</p> <p>Telefon, Telefax</p> <p>Email</p>	<p>Anmeldebestätigung bitte an:</p> <p><input type="checkbox"/> mich</p> <p><input type="checkbox"/> angeführten Ansprechpartner</p>
<p>Ansprechpartner für Seminare in unserem Unternehmen</p> <p>Name, Vorname, Titel</p> <p>Abteilung, Position</p> <p>Telefon, Telefax</p> <p>Email</p>	<p>Ort, Datum</p> <p>.....</p> <p>Unterschrift, Firmenstempel</p> <p>.....</p>
<p>Anmeldung auf Empfehlung von :</p>	
Name, Vorname	
Firma	

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Ihre Anmeldung ist verbindlich.

Ihre Anmeldung wird binnen 5 Tagen bestätigt. Sie erhalten eine Rechnung. Die Einzahlung muss so erfolgen, dass die Zahlung spätestens 14 Tage vor der Veranstaltung auf unserem Konto gutgeschrieben ist.

Bitte empfehlen Sie uns weiter!