

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:

Unternehmer (m/w), Verkäufer (m/w), Sachbearbeiter (m/w), Verkaufsdienst (m/w), Handwerker (m/w), Dienstleister (m/w) 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: Seminar mit Workshop-Charakter, Praxisnahe Methodenmischung aus Trainerinput, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Reflektion, Übungen. Erarbeiten und dokumentieren der persönlichen Erkenntnisse auch mithilfe von Arbeitsblättern und Checklisten

Termin: Donnerstag, 21.03.2019 - 12:00 bis 16:00 Uhr

Ort: Weisses Haus Wildenforster Str. 6, 94560 Offenberg-Neuhausen

Referent: Norbert Kirsch, Berater+Trainer

Ihre Investition: 130,00 EUR zzgl. MWSt. incl. Handout und Seminar Getränke

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 www.kirschundkollegen.de) an.



Anmeldung unter www.kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/
oder faxen an 0991-29 79 472

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

E-Mail 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		21.03.2019 12:00 bis 16:00 Uhr	130,00 €
Teilnehmer/in: Name, Vorname, Titel Firma Abteilung, Position Anschrift Land, PLZ, Ort Telefon, Telefax E-Mail		Anmeldebestätigung bitte an: <input type="checkbox"/> mich <input type="checkbox"/> angeführten Ansprechpartner	
Ansprechpartner/in für Seminare in unserem Unternehmen Name, Vorname, Titel Abteilung, Position Telefon, Telefax E-Mail		Ort, Datum Unterschrift, Firmenstempel	
Anmeldung auf Empfehlung von :			
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!