



Seminare 2007

Entwicklung und Stärkung der persönlichen Kompetenzen!

- Überzeugend kommunizieren
- Erfolgreich verhandeln
- Professionell telefonieren
- Rhetorisch geschickt argumentieren
- Leistungen beim Kunden präsentieren

Beschwerden als Chance

Umgang mit Beschwerden
und Reklamationen

Seminarinhalte

- Warum Beschwerdemanagement?
- Nutzen von Beschwerden
- Kritik als Chance zur Weiterentwicklung begreifen
- Stressbewältigung
- Gesprächsstrategien für "unter Dampf" stehende Partner
- Gelassener mit persönlichen Angriffen umgehen
- Die 3 Phasen eines Beschwerdegesprächs
- 9 Praxis-Schritte zur Gesprächsführung bei Beschwerden
- Feedback und Training – Praxisbeispiele der Teilnehmer



Beschwerden und Reklamationen werden als negativ empfunden. Dabei wird oft übersehen, dass der Kunde Informationen über Schwachstellen im Unternehmen mitteilen will. Effektives Beschwerdemanagement ist eine wichtige Möglichkeit zur Kundenbindung und Kundenneugewinnung. Wenn es Ihnen gelingt, einen aufgebrauchten Kunden komplett zufrieden zu stellen, können Sie sicher sein, dass er Ihnen auch dauerhaft erhalten bleibt.



Konzeptauszug

Beschwerden als Chance

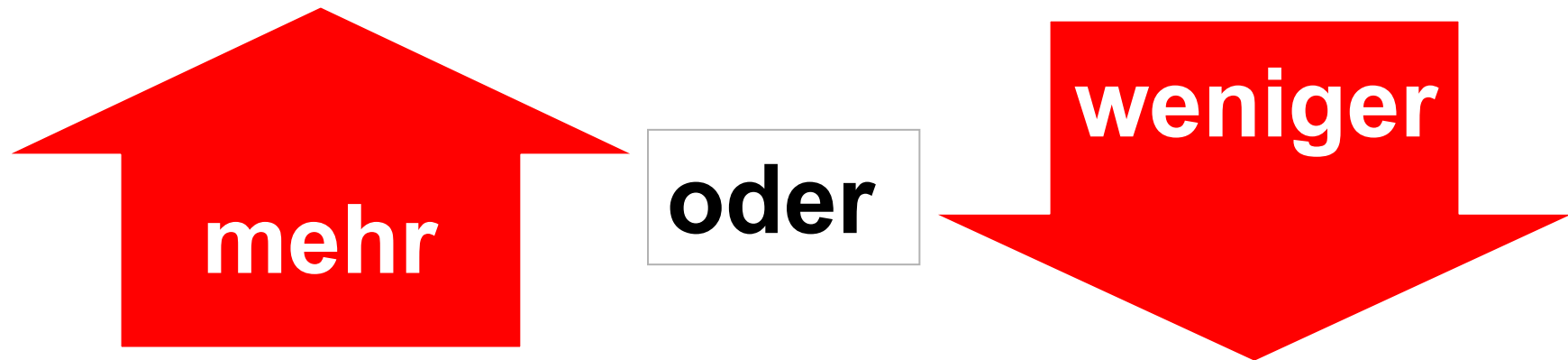
Beschwerden als Chance

Seminarinhalte

- **Warum Beschwerdemanagement?**
- **Nutzen von Beschwerden**
- **Basiswissen Kommunikation**
- **Umgang mit Stress**
- **Gesprächsstrategien für "unter Dampf" stehende Partner**
- **Die 3 Phasen eines Beschwerdegesprächs**
- **9 Praxis-Schritte zur Gesprächsführung bei Beschwerden**
- **Gelassener mit persönlichen Angriffen umgehen**
- **Gute Laune auf die Schnelle**
- **Feedback und Training - Praxisbeispiele der Teilnehmer**

Beschwerden als Chance

Wollen Sie in Ihrem Unternehmen



...Beschwerden haben?

Beschwerden als Chance

Kundenzufriedenheit

Kunde ist sehr zufrieden

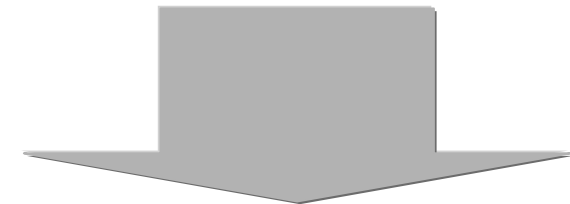
Leistung ist besser als erwartet

Kunde ist zufrieden

Leistung entspricht der Erwartung

Kunde ist unzufrieden

Leistung ist schlechter als erwartet



Beschwerdepool



**Elefanten
haben ein
sehr gutes
Gedächtnis !**

Und Ihre Kunden ...?

Beschwerden als Chance

Unzufriedene Kunden...



Ein Unternehmen erfährt im Durchschnitt von 96% seiner unzufriedenen Kunden nichts.



Ein unzufriedener Kunde erzählt im Durchschnitt 9 bis 10 Personen von seinen Erfahrungen.



Kunden erzählen 2 mal so häufig über schlechte Erfahrungen wie über gute.



Es kostet 5 mal mehr, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden zu halten.

Beschwerden als Chance



**Beschwerden
sind ein
Geschenk !**



Beschwerden als Chance





Beschwerden als Chance

**Was ist im
Beschwerdegespräch zu
beachten?**

Beschwerden als Chance

Phasen eines Beschwerdegesprächs

Emotionale Phase

Ihr Partner ...

- läßt Dampf ab
- will geachtet werden
- schimpft

Sie sollen ...

- ausreden lassen
- Verständnis zeigen
- Bedauern ausdrücken

Klärungsphase

Ihr Partner will ...

- Hilfe bei seinem Problem erhalten
- Forderungen durchsetzen

Sie sollen ...

- aktiv zuhören
- Fragen stellen
- Problem definieren

Maßnahmenphase

Ihr Partner will ...

- konkrete Lösungen
- Termine
- dass man sich bemüht

Sie sollen ...

- Vorschläge machen
- gemeinsam beschließen
- das WIR betonen

Beschwerden als Chance

9 Praxis-Schritte zur Gesprächsführung bei Beschwerden



Beschwerden als Chance



**Ich kann einfach
nicht mehr
gelassen
bleiben, wenn
der Kunde ...**

**Umgang
mit Stress**



Strategien

für den ...

Umgang mit persönlichen Angriffen



Gute Laune auf die Schnelle