

Beschwerdemanagement

Nichts für Feiglinge!

Mit Beschwerden souverän umgehen

Der Umgang mit Kundenbeschwerden fällt vielen Mitarbeitern schwer und wird als sehr belastend empfunden. Emotionalität blockiert den Weg zu sachlichen Argumenten und Kommunikationshilfen. In der Bearbeitung von Reklamationen stecken viele Potenziale, um Prozesse zu hinterfragen und bei Bedarf zu optimieren und so die Qualität zu verbessern. Darüber hinaus besteht die Chance, eine intensive Bindung zum Kunden aufzubauen, wenn Sie ihn ernst nehmen.

Inhalte

- Was ist eine Reklamation / eine Beschwerde?
- Erkennbare und unterschwellige Unzufriedenheit
- Das Eisbergmodell / Emotionalität
- Erwartungshaltung im Geschäftsumfeld
- Differenzierung von Reklamationsarten
- Bearbeitungsregeln von Reklamationen
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Beschwerdemanagement als Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Qualitätskontrolle
- Offene Beschwerdekultur im Unternehmen

Methoden

Vortrag, praxisorientiertes Training mit Diskussionen und Best-Practice-Cases

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aller Professionen, die direkt mit Kunden in Kontakt stehen

Ihr Benefit

- Sie erlernen den souveränen Umgang mit Beschwerden und können diesen Gesprächsanlass als Chance einstufen
- Sie erhalten Leitfäden, die Ihnen helfen, Reklamationen professionell zu bearbeiten und so einen neuen positiven Schritt zum Kunden zu erreichen
- Sie lernen wichtige Tricks kennen, um schwierigste Gesprächssituationen kundenorientiert zu managen

Dauer

2 Tage

Veranstaltungsnummer

FK-M-128

Benimm ist „in“ – Business-Knigge

Der professionelle Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern – der Knigge

Unternehmen verlangen von ihren Mitarbeitern neben fachlicher Qualifikation ein hohes Maß an selbstsicherem und stilvollem Auftreten. Sichere Umgangsformen im Geschäftskontakt sind Ausdruck persönlicher Kompetenz und schaffen Akzeptanz. Sie bleiben positiv in Erinnerung und sind langfristig erfolgreicher.

Inhalte

- Der erste Eindruck
- Höflichkeit, Respekt und Freundlichkeit
- Im Business – Kleider machen Leute
- Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme
- Begrüßung, Anrede, Verabschiedung
- Situationen für Small Talk erkennen und erfolgreich nutzen
- Die Vorbereitung – Ihre Grundeinstellung
- Der leichte und sympathische Einstieg
- Das Gesprächsthema finden und wechseln
- Einladungen aussprechen und annehmen
- Sicheres Verhalten im Geschäftsmeeting
- Umgang mit Kommunikationsmedien

Methoden

Impulsvorträge, praktische Übungen und Rollenspiele, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aller Ebenen sowie Mitarbeiter im Verkauf, die noch erfolgreicher auftreten wollen

Ihr Benefit

- Sie lernen, wie Sie professionelles Auftreten als Wettbewerbsfaktor nutzen
- Sie können verbale und nonverbale Kommunikation richtig einsetzen
- Sie lernen, eine souveräne Begrüßung und Small Talk zielgerichtet als Türöffner einzusetzen

Dauer

1 Tag

Veranstaltungsnummer

FK-S-122