

Reklamationen souverän behandeln (2 Tage)

Zielsetzung	Eine professionelle Reklamationsbehandlung erhöht die Kundenbindung. In dieser Weiterbildung lernen Sie, korrekt und stets freundlich auf Kundenbeschwerden einzugehen und auch bei emotionalen Ausbrüchen und Äusserungen einen kühlen Kopf zu bewahren. Sie erkennen mögliche Fallstricke im schriftlichen oder persönlichen Kontakt und lernen, wie Sie angemessen auf Reklamationen reagieren. In zahlreichen praktischen Übungen trainieren Sie konkrete Beschwerde- und Reklamationssituationen.
Kursinhalt	<p>1. Tag: Im direkten Gespräch (mündlich)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Reklamationsbehandlung im Gespräch souverän meistern ■ Wortwahl, Tonalität und Körpersprache ■ Sicherer Umgang mit Beschwerdeführern ■ Korrektes Verhalten bei Kundenreklamationen ■ Umgang mit uneinsichtigen Kunden ■ Überzeugend argumentieren ■ Richtiges Reagieren bei persönlichen Beleidigungen und Drohungen ■ Persönliche Widerstandsfähigkeit bei Reklamationen erkennen ■ Nachfassen bei Kundenreklamationen <p>2. Tag: Schriftlich (per Brief oder E-Mail)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Auf schriftliche Beschwerden kompetent reagieren ■ Grundprinzipien für zeitgemässe Briefe und E-Mails ■ Klar und präzise formulieren ■ Antworten auf Kritik, Absagen und Ablehnung ■ Nachfassen von Kundenreklamationen
Zielgruppe	Alle Mitarbeitenden, die im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen.
Daten	Mittwoch, 13. und 20. Februar 2019 in Rickenbach Freitag, 18. und 25. Oktober 2019 in Dietikon
Zeit	09.00 – 16.30 h
Referentin	Cristina Weidmann-D'Alessio
Kurskosten	CHF 900 Allpura-Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 1'200 Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
Gruppengrösse	8 bis 15 Personen
Anmeldeschluss	Mittwoch, 16. Januar 2019 Freitag, 20. September 2019