

**Professioneller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden**

<b>Zielsetzung</b>	<p>In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie souverän und sicher Reklamationsgespräche – sei dies am Telefon oder im persönlichen Kontakt – führen. Sie können auf emotionsgeladene Äusserungen Ihrer Kunden richtig eingehen und vermeiden typische Fallstricke. Sie erarbeiten sich Methoden und Techniken für ein positives und kundenorientiertes Beschwerdemanagement. In zahlreichen praktischen Übungen trainieren Sie konkrete Beschwerde- und Reklamationsituationen.</p> <p>Erhöhen Sie durch ein professionelles Beschwerdemanagement die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.</p>
<b>Kursinhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Reklamationswege im Unternehmen</li><li>■ Fünf Schritte der Reklamationsbehandlung</li><li>■ Wortwahl, Tonalität und Körperhaltung</li><li>■ Sicherer Umgang mit Beschwerdeführern</li><li>■ Korrektes Verhalten, wenn der Fehler im eigenen Unternehmen liegt</li><li>■ Umgang mit verärgerten und uneinsichtigen Kunden</li><li>■ Überzeugend argumentieren bei ungerechtfertigter Beschwerde</li><li>■ Richtiges Reagieren bei persönlichen Beleidigungen und Drohungen</li><li>■ Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten</li><li>■ Anti-Ärger-Strategie</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	<p>Dieses Intensivseminar richtet sich an alle Führungskräfte und Mitarbeitende, die ihre Kenntnisse über professionelles Beschwerdemanagement vertiefen möchten</p>
<b>Daten</b>	<p><b>05. Juli 2017 in Dietikon</b> <b>10. Oktober 2017 in Rickenbach</b></p>
<b>Zeit</b>	<p>08.15 – 16.00 h (ab 07.45 h Kaffee und Gipfeli)</p>
<b>Referent</b>	<p>René Hübscher</p>
<b>Kurskosten</b>	<p>CHF 600.– Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 750.– Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial</p>
<b>Gruppengrösse</b>	<p>6 bis max. 12 Teilnehmer</p>
<b>Anmeldeschluss</b>	<p>14. Juni 2017 bzw. 19. September 2017</p>