

Verkaufstraining: Reklamationsmanagement

Reklamierende Kunden zu begeisterten und treuen Kunden entwickeln

Reklamationsmanagement: Trainings-Ziel

Reklamationsmanagement ist ein häufig unterschätzter Bestandteil im Verkaufsprozess. Denn Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Daher sollte die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden nie gefährdet werden. Allerdings wird es Fehler und Anlässe für Reklamationen natürlicherweise immer wieder mal geben. Dies lässt sich nicht vermeiden. Aber Sie können mit einem wirkungsvollen Reklamationsmanagement vermeiden, dass Sie die reklamierenden Kunden verlieren.

Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Reklamationsmanagement sogar systematisch als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter und kostengünstiger, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg. Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie die Kniffe und Techniken des professionellen Reklamationsmanagements kennen und beherrschen.

Diese intensive Reklamationsschulung befähigt die Teilnehmenden, die gefürchteten Gespräche mit reklamierenden Kunden souverän zu managen und routiniert zu meistern. Hierzu vermittelt das Training ein effektives Know-How aus spezifischen Techniken und Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie.

In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmenden ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

Reklamationsmanagement: Zielgruppe

Alle Personen, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden und diese Situationen souverän und sicher managen wollen. Anfängerinnen und Anfänger werden grundlegend qualifiziert. Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

Reklamationsmanagement: Trainings-Inhalte

- Reklamationsgespräche systematisch steuern
- Emotionale Sicherheit im Reklamationsgespräch erlangen
- Beschwerdesituationen souverän meistern
- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Der professionelle Umgang mit wütenden Kunden
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Die Kontrolle der eigenen Emotionen
- Schwierige Reklamationssituationen positiv aussteuern

- Überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Reklamationsgespräch
- Empathisches Beschwerdemanagement
- Der Umgang mit schwierigen Kunden
- Mehrdimensionale Kommunikationsebenen beachten und nutzen
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- Vom Blame-Pattern zum Solution-Pattern
- „Nein“ sagen können bei unberechtigten Reklamationen
- Vom Reklamationsabwickler zum Manager für Kundenwünsche
- Reklamateure systematisch zu treuen Kunden entwickeln
- Flow-Chart und Checklisten der Reklamationsbearbeitung
- Die Organisation eines professionelles Reklamations-Management-Systems
- Aus Reklamationen systematisch Umsatz generieren
- Selbstmotivation und Stressmanagement beim Umgang mit Reklamationen
- Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- Konfliktmanagement im Rahmen des Reklamationsprozesses

Reklamationsmanagement: Trainings-Methodik

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer oder die Trainerin
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Videogestützte Feedbacks und Analysen
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Streng begrenzte Teilnehmerinnen- und Teilnehmerzahl
- eintägiges offenes Seminar (Crash-Kurs)

Reklamationsmanagement: Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr für das 1-tägige Intensiv-Training beträgt pro Person: Euro 995.- zzgl. MWSt.

Möglichkeit eines firmenspezifischen Inhouse-Trainings:

Das Seminar kann auch als individuelle Veranstaltung für Ihre Firma durchgeführt werden. Die Schwerpunkte passen wir dann selbstverständlich Ihren Bedürfnissen und Ihrer Zielgruppe an.