

Professioneller Umgang mit Reklamationen, Beschwerden & Preisdrückern

So machen Sie aus unzufriedenen Kunden begeisterte Kunden

Sie haben schon mal Kunden, die aus einer Mücke einen Elefanten machen und die einfach nur den Preis im Nachhinein drücken wollen. Und Sie stecken in einer Zwickmühle: Sie wollen den Kunden nicht verlieren, aber Sie möchten am Ende auch nicht draufzahlen! Oder Sie haben Kunden, die mit einer Reklamation oder Beschwerde zu Ihnen kommen und Sie sind unsicher, wie Sie sich richtig verhalten.

Die Zufriedenheit der Kunden ist für viele Unternehmen ein erklärtes Ziel! Und dennoch wird die Bedeutung unzufriedener Kunden als Negativ-Multiplikatoren erheblich unterschätzt. Ein Kommunikationstraining mit Auffrischung der Grundlagen & Vertiefung der Kommunikation ist der zentrale Ansatz, um Ihre Mitarbeiter fit für den täglichen Kundenkontakt zu machen und so Kundenverluste zu minimieren und Käuferbindungen zu sichern. Immerhin halten Ihnen 9 von 10 Kunden die Treue, wenn Sie die Beschwerde zügig und wunschgerecht behandeln.

Leider funktioniert die Kommunikation nicht mit jedem gleich – und manchmal stellt sie uns auch vor Herausforderungen: schwierige, uneinsichtige und manchmal auch aggressive Gesprächspartner erfordern unterschiedliche Aktionen und Reaktionen.

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter, Beschwerden angstfrei und positiv zu sehen. Reduzieren Sie so die Gefahr von psychischen Problemen und Burn-Out Ihrer Mitarbeiter und gewinnen Sie dauerhaft die Treue Ihrer Kunden, wenn Sie Beschwerde-Chancen systematisch nutzen.

Jede Reklamation und Beschwerde, gibt Ihnen die Möglichkeit, Schwachstellen in Ihrem Unternehmen kennenzulernen und abzustellen, bevor Ihr Kunde es anderen erzählt. Mit jeder Beschwerde erfahren Sie, wie Ihr Kunde es gerne gehabt hätte.

Nutzen Sie die Chance, Ihren Kunden noch intensiver an Ihr Unternehmen zu binden. Studien zeigen, dass Kunden nach erfolgreichem Umgang mit Ihrer Reklamation nicht nur zufrieden, sondern fast begeistert, über den Umgang mit der Reklamation im Bekanntenkreis reden.

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

Peter Jökel, Geschäftsleitung Bauunternehmung Jökel

„Unsere Mitarbeiter waren mit Ihrem Seminar sehr zufrieden. Ich kann Sie nur jedem, der sich für dieses Seminar interessiert, wärmstens weiterempfehlen!“

Marc Lohmann Fachmarkt und Malerbetrieb Lohmann

„Für mich ist das Seminar empfehlenswert, weil gute Anregungen vorhanden waren, die in meiner Berufspraxis umgesetzt werden können um manche Situationen im Vorfeld zu entschärfen. Herrn Ciesinski kann ich weiterempfehlen, weil er jede Menge Fachwissen besitzt und durch seine Lockerheit ein angenehmes Klima im

Interessierte...

... wenden sich an die Verbandsgeschäftsstelle unter
Telefon 02301/ 96 29 15 – 12,
Klaudia Konieczny

Referent: Heiko T. Ciesinski

Termin:

Donnerstag, 19. März 2020,
9.00 bis 17.00 Uhr

Veranstaltungsort

Gottlieb-Daimler-Straße 35
59439 Holzwickede
(Parkplätze vorhanden)

Kosten: 199,- Euro

zuzüglich Mehrwertsteuer
(Mittagessen und Tagungsgetränke
sind inbegriffen)

Stand: August 2019

Seminarziel:

Sie und Ihre Mitarbeiter kennen die Grundlagen der Kommunikation und den richtigen und professionellen Umgang mit Preisdrückern und schwierigen Gesprächs- und Verhandlungspartnern. Sie können die zielführenden Maßnahmen und Gesprächstechniken in verschiedenen Gesprächssituationen erfolgreich einsetzen.

Seminarinhalte

- So denkt der unzufriedene Kunde.
- Warum es existenzgefährdend ist, wenn Sie unzufriedene Kunden nicht beachten.
- 7 überraschende Fakten zu Beschwerden & Reklamationen.
- Die 5 Phasen eines Beschwerdegesprächs.
- Professionelle Gesprächsführung bei reklamierenden Kunden.
- So nehmen Sie Aggressionen aus einem Gespräch.
- Maßnahmen, um unzufriedene Kunden zu begeisterten Kunden zu machen.
- Die 7 häufigsten Fehler beim Umgang mit Reklamationen.

Ihr Nutzen:

- Sie gehen künftig mit Preisdrückern professionell um.
- Sie gehen künftig mit Reklamationen und Kundenbeschwerden professionell und kundenorientiert um.
- Sie bleiben auch in schwierigen Situationen souverän und gelassen.
- Sie bewegen unzufriedene und abwanderungswillige Kunden dazu, Ihnen die Treue zu halten.
- Egal, ob persönlich oder am Telefon: Sie treffen immer den richtigen Ton.
- Sie stärken die Kundenbindung und steigern so Ihre Umsätze.

Erfahren Sie,

- die Besonderheiten einer Beschwerde am Telefon.
- wie Sie den „Dampf“ aus einem Gespräch nehmen.
- wie Sie den verärgerten Kunden neu für sich gewinnen.
- warum Sie Beschwerden nicht vermeiden sollten.
- wie Sie künftig immer souverän auf Reklamationen & Beschwerden reagieren.
- die verkaufpsychologisch richtigen Antworten auf Kundenbeschwerden.

Faxantwort zum Seminar Professioneller Umgang mit Reklamationen, Beschwerden & Preisdrückern, am 19. März 2020, 9.00 bis 17.00 Uhr

Maler- und Lackiererinnungsverband Westfalen
Fachverband Farbe, Gestaltung, Bautenschutz
Gottlieb-Daimler-Straße 35

59439 Holzwickede

Fax-Nr. 02301/ 96 29 15- 99

ANMELDUNG

Anmeldeschluss: 9. März 2020

Für das o.g. Seminar meldet sich verbindlich an. (Bitte deutlich lesbar ausfüllen)

Firma: _____

Straße/Nr.: _____

PLZ/Ort: _____

E-Mail: _____

Internet: _____

Tel./Fax: _____

Name des Teilnehmers: _____

Ort, Datum

Firmenstempel/Unterschrift

Mind.-Teilnehmerzahl: 10 Personen / Max. -Teilnehmerzahl: 15 Personen
Die Reihenfolge des Eingangs der Anmeldungen entscheidet über die Teilnahme.