Professionelles Beschwerdemanagement – lösungsorientiert und deeskalierend

Assistenz und Officemanagement | Persönliche Kompetenzen und Kommunikation | Vertrieb und Verkauf

Mitarbeiter:innen mit häufigen Kundenkontakten sind oft die Ersten, die Beschwerden über Fehler, Mängel, falsche Lieferungen etc. entgegennehmen. Sie werden mit akutem Ärger, Kundenforderungen und -wünschen konfrontiert und müssen damit umgehen können. Dafür sind emotionale Souveränität und einfühlsames Verhalten besonders wichtig.

Mit Fingerspitzengefühl und Freundlichkeit soll der Kundin/dem Kunden Verständnis entgegengebracht und ihm/ihr Unterstützung angeboten werden, ohne die Loyalität zum eigenen Unternehmen zu beeinträchtigen.

Die Teilnehmer:innen trainieren den positiven Umgang mit Reklamationen. Sie setzen sich mit unterschiedlichen Beschwerdearten auseinander und lernen Hilfsmittel kennen, die sie in die Lage versetzen, sowohl schriftlich als auch im persönlichen Gespräch souverän auf Beschwerden zu reagieren.

Inhalte:

- **Reklamation als Verbesserungschance**
  – Grundprinzipien einer kundenorientierten Reklamationsbehandlung
  – Die EVA3-Methode
  – Wie Sie Beschwerden erfolgreich bearbeiten
  – Die Beschwerde als Informationsquelle, um Problemfelder zu beseitigen
- **Schriftliche Reaktion auf Beschwerden**
  – Analyse des Ist-Zustandes
  – Erfolgsbausteine für schriftliche Reaktionen
  – Negativbeispiele, die zu vermeiden sind – höflich „Nein“ sagen
  – Mustertexte für verschiedene Situationen
- **Beschwerden am Telefon**
  – So reagiert der/die Kunde/Kundin
  – Die wichtigsten Punkte für ein erfolgreiches Reklamationsmanagement am Telefon
  – Gesprächsverlauf
  – Der Telefonleitfaden
  – Das Reklamationsprotokoll

Methoden:

Kurzvortrag, Gruppenarbeit und Rollenspiele, praktische Übungen, Analyse der eigenen Einstellung und des Verhaltens

Kurs-ID:

TP-0315

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen des Unternehmens mit häufigen persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kundenkontakten

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.
– Akademie der Wirtschaft –
Karthäuserstraße 23
34117 Kassel
Telefon 0561 1091-53

Zu unseren Inhouse-Seminaren