

«Besten Dank für Ihre Reklamation»

Souverän und sicher in schwierigen Kundengesprächen.

Wer kennt das nicht: Wie aus heiterem Himmel steht plötzlich ein Kunde mit hochrotem Kopf vor ihrem Verkaufspersonal, lamentiert, reklamiert. Das hätte er ja von seinem Laden nicht erwartet! Seine Enttäuschung ist so gross wie die Hilfslosigkeit seines Gegenübers. Das muss nicht sein. Reklamationen dieser Art sind immer auch eine Chance. Gut, sie souverän zu packen. Dazu gibt es einfache Mittel und Methoden.

In interaktiven Trainings lernen Mitarbeitende in direktem Kundenkontakt, Reklamationen souverän entgegenzunehmen und heisse Kundengespräche zu kühlen.

In unseren interaktiven Reklamations- & Beschwerdetrainings lernen Ihre MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt, wie sie mittels einer einfachen 3-Schritte-Technik auf eine einfühlsame Art und Weise den Kunden «den Wind aus den Segeln» nehmen können und das Gespräch in eine kundenfreundliche und positive Richtung lenken werden.

Damit wir das Verkaufs- und Beratungspersonal in so praxisnahe Situationen wie nur möglich versetzen können, arbeiten wir in den Workshops mit realen Reklamationsfällen aus Ihrer Praxis. Selbstverständlich klären wir mit Ihren verantwortlichen Stellen vor den Workshops ab, welche Kompetenzen das Personal in welchen Fällen hat und welche betriebsinternen Richtlinien es umzusetzen gilt.

Die Zielgruppen:

MitarbeiterInnen und Führungskräfte, denen im Kundenalltag Reklamationen begegnen können. Ob in direktem Kontakt oder telefonisch. Detailhandel / Retail / Grosshandel / Aussendienst / Versandhandel / Hotellerie / Gastronomie / Versicherungen / Banken / Messepersonal / Kundendienst MA / Menschen mit Kundenkontakt

Ihr Praxis-Nutzen:

- > Ihre MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt gewinnen in anspruchsvollen Situationen an Sicherheit und verhindern so den Verlust unzufriedener Reklamations-Kunden.
- > Durch die zuvorkommenden Kundenbehandlungen in Reklamationsfällen reduzieren Sie automatisch die administrativen Aufwände in diesem Bereich – Sie gewinnen also auch an Effizienz.
- > Sie stärken Ihr Image als kundenfreundliche Firma, was im Zeitalter von Social-Media extrem wichtig bis matchentscheidend ist.



Stichworte zu den Inhalten:

- > Die Motive und Bedürfnisse von Menschen kennen, die reklamieren.
- > Was man in solchen Situationen besser nicht sagt.
- > Der Unterschied zwischen Verständnis zeigen und entschuldigen.
- > Mit der 3-Schritte «Z-V/M-P-Methode» gelingt es.
- > Spezielle Tipps für Reklamationen «vor allen Leuten» direkt im Laden.
- > Klären der internen Kompetenzen im Fall einer Reklamation.
- > Verblüffende Erkenntnisse aus der Reklamationsforschung.

Gut zudem zu wissen:

- > Der Workshop ist auch spezifisch für Telefonkontakte im Verkaufsdienst, Call-Center, Kundendienst usw. buchbar.
- > Damit Sie auch künftige MitarbeiterInnen schnell und einfach schulen und trainieren können – aber auch zur Nachhaltigkeitssicherung der Workshop-TeilnehmerInnen, produzieren wir für Sie gerne Video-Clips in modernen e-Learning-Formaten.

Sagen Sie bitte nicht, solche Situationen und Reklamationen seien ausgerechnet in Ihrem Betrieb kein Thema. Eben! Rufen Sie mich an, mailen Sie uns, treffen wir uns.

Simon Niederhauser // intake ag – Werkstatt für Verkauf und Marketing

Telefon 031 914 40 40
Handy: 079 540 49 26
E-Mail: info@intake.ch
www.intake.ch

Team-Büro Bern: Waaghausgasse 18, 3011 Bern
Postadresse: intake ag // Simon Niederhauser // Bifang 13 // 3472 Wynigen