

Professionelles Beschwerdemanagement

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter mit telefonischem, schriftlichem oder persönlichem Kundenkontakt unter der Zielsetzung, Beschwerden professionell abzuwickeln.

AUSGANGSLAGE

Eine Beschwerde ist das Beste, was einem Unternehmen passieren kann: Ein Kunde gibt eine klare Rückmeldung über einen Mangel an der geleisteten Arbeit und wird damit zu einem Mit-Arbeiter der Qualitätskontrolle. Wichtig ist nun zu agieren, um die Kritik des Kunden oder sogar seinen Verbesserungsvorschlag aufzunehmen. Zunächst wird das Kundenproblem gelöst, dann geht die Anregung des Kunden aber in den Gesamtprozess der kontinuierlichen Verbesserung ein. Soweit die Theorie. Problematisch in diesem Prozess ist oftmals die innere Haltung, in der die Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren. Nicht zu Unrecht kursiert der Begriff "Servicewüste Deutschland".

Das muss aber nicht so sein. Mitarbeiter im Servicebereich sollten die Frage "Bin ich willens und in der Lage, eine Beschwerde freundlich anzunehmen und zu bearbeiten?" uneingeschränkt mit ja beantworten können. Die Bearbeitung von Beschwerden sollte dann genauso konsequent und nicht, wie so häufig, schleppend durchgeführt werden, um Kunden zu begeistern und langfristig zu binden.

INHALTE DES SEMINARS

Dieses Seminar bietet Ihnen eine konkrete Hilfestellung mit Beispielen aus der Praxis an. Hierzu werden die Phasen einer idealen Reklamationsbearbeitung und das jeweilig bestangepasste Verhalten dazu vermittelt. Der "Ernstfall" der Beschwerde wird durch praktische Übungen direkt mit dem Kunden oder in Rollenspielen intensiv trainiert.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Mit welchen typischen Reklamationen habe ich jeden Tag zu tun?
- Wie gehe ich persönlich mit Beschwerden um – wie geht mein Unternehmen damit um?
- Was ist ein Kunde und welchen Stellenwert hat er für mein Unternehmen?
- Welche Ziele verfolge ich bei der Reklamationsbearbeitung?
- Welche Bedürfnisse haben meine Kunden?
- Wie könnte der ideale Ablauf einer Reklamationsbearbeitung aussehen?
- Wie schaffe ich eine freundliche Beschwerdeaufnahme am Telefon?
- Bewusstsein und persönliche Einstellung – Grundlagen der erfolgreichen Reklamationsbearbeitung
- Wie schaffe ich mündlich oder schriftlich ein positives Kommunikationsklima mit verärgerten Kunden?
- Welche Gesprächstechniken setze ich ein?
- Wie komme ich gemeinsam mit dem Kunden zu einem erfolgreichen Abschluss der Reklamation?
- Praktische Übungen

NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Kommunikationsqualität bei Beschwerden am Telefon, schriftlich oder auch persönlich. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, Kundenkritik konsequent in einen Verbesserungsprozess im Unternehmen zu führen und damit nachhaltig eine höhere Kundenzufriedenheit zu realisieren.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte konkrete Problembeschreibungen von Situationen mit, die im Praxisteil in die Übungen eingebaut werden können. Für Telefonübungen sollte Ihre übliche "Ausrüstung" vorhanden sein, Notizblock, Kalender, wichtige Kundeninformationen etc.

DAUER

2 Tage