

Beschwerdemanagement

Wenn ein Kunde mit einem Produkt oder einer Dienstleistung unzufrieden ist und sich beim Unternehmen beschwert, dann möchte er auch gehört werden. Vom genervten Forderer bis zum Choleriker kann dann alles dabei sein. Doch wie reagiert man in diesen Fällen, ohne selbst die Fassung zu verlieren? Wie wird man am besten der Lage Herr? Und zwar so, dass die Kunden hinterher mit dem Gefühl nach Hause gehen, sie wurden angehört, verstanden und ihnen wurde weitergeholfen? Das Managen von Kundenbeschwerden ist eine hohe Kunst! Dieses Webinar vermittelt Ihnen die Grundlagen, wie Beschwerdemanagement funktioniert und Sie eine mögliche Abwanderung des unzufriedenen Kunden verhindern.

Themenschwerpunkte

- Ich-Botschaften (Was meint der Kunde eigentlich?)
- So stellen Sie die richtigen Fragen an den Kunden.
- Wie war das? Unklarheiten beseitigen!
- Killerphrasen und deren schnelles Ende
- die richtige Vorbereitung
- Die Phasen eines Beschwerdegesprächs richtig steuern.
- die verschiedenen Beschwerdetypen
- ‚Bomben‘ entschärfen
- Perspektiven zeigen

Lernziele

Wenig Theorie, ganz viel Praxis lautet das Thema an diesem halben Tag. Und: Teilnehmerbeteiligung! Nach einer kurzen theoretischen Hinführung zum Thema geht es gleich los: Sie üben gemeinsam schwierige Beschwerdesituationen und erhalten zusätzlich Arbeitsblätter und Übungen für das Selbststudium, um auch nach dem Seminar noch am Thema zu arbeiten.

Teilnehmergruppe

- Das Webinar richtet sich an Einsteiger in das Thema Beschwerdemanagement, die für ihr Unternehmen, ihr Produkt oder ihre Dienstleistung Kundenbeschwerden proaktiv angehen wollen.

Beginn:

Dienstag, 24. September 2024, 10:00 Uhr

Ende:

Dienstag, 24. September 2024, 14:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Online

Website & Anmeldung:

Email team@media-workshop.de

<https://www.media-workshop.de/seminar/beschwerdemanagement-webinar/>