

Reklamationen als Chance

Wie aus verärgerten Menschen zufriedene Kunden werden.

Wer Produkte verkauft oder Dienstleistungen für Menschen erbringt, hat immer auch mit Reklamationen zu tun. Kunden sind manchmal – berechtigt oder unberechtigt – unzufrieden oder verärgert. Da ist es nicht immer leicht, sachlich, gelassen und professionell zu reagieren.

Das Seminar richtet sich an alle, die im Kontakt mit Kundinnen und Kunden arbeiten und die Reklamationen schriftlich beantworten.

Wenn Sie Reklamationen weniger als Störung Ihrer Arbeit sehen, sondern als weitere Möglichkeit zu erfolgreicher Arbeit, dann sind Reklamationen willkommen. Denn jede Reklamation ist eine Chance, gute Kontakte zu pflegen. Auf Reklamationen offen und freundlich zu reagieren, entspricht einer zeitgemäßen Unternehmenskultur, die sich zu etablieren lohnt. Und das unabhängig davon, ob eine Reklamation berechtigt ist oder unberechtigt.

Themen sind ...

- Gründe für eine Reklamation | Was habe ich damit zu tun?
- Den Kunden ernst nehmen | Womit kann ich dienen?
- Reklamationen schriftlich beantworten:
Form und Formulierung empfängerorientierter Briefe
- Alles hat zwei Seiten – oder: Der Dreh ins Positive
- Wann, wie und wofür entschuldige ich mich?
- Ein gutes Wort kostet nichts. | Danke für die Reklamation!

Ziele | Ihr Nutzen

Sie lernen die Grundregeln einer empfängerorientierten Korrespondenz kennen. Sie erfahren, wie Sie kundenorientiertes Denken und Handeln auch schriftlich kommunizieren und auf Reklamationen professionell reagieren. Sie sind fortan in der Lage, das eigene Unternehmen auch in kritischen Situationen positiv und kompetent zu vertreten.

Termin	nach Vereinbarung
Dauer	1 Tag 8 UE
Ort	nach Vereinbarung
Dozentin	Rita Herweg M. A. Dozentin & Trainerin, Texterin, Wuppertal