

Beschwerdebehandlung

Beschwerden und Reklamationen sind die unangenehmsten Gespräche – und die wichtigsten für den weiteren Verkaufserfolg. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über sein weiteres Kaufverhalten.

Und – Hand aufs Herz: Fällt es Ihnen leicht locker, souverän, freundlich und lösungsorientiert zu bleiben, wenn Sie mit einer Beschwerde konfrontiert werden? Wie ruhig bleiben Sie, wenn Ihnen Fehler in Ihrer Organisation oder Ihren Produkten vorgeworfen werden, Sie unangemessenen Erwartungshaltungen Ihrer Kunden oder schlicht Unmut und Ärger gegenüber stehen? Im Seminar erarbeiten Sie sich Qualitätskriterien einer erfolgreichen Beschwerdebehandlung und üben diese in Ihren Kundengesprächen ein. Damit aus Beschwerden Chancen werden!

Zielgruppe

Verkäufer, die mit Beschwerden konfrontiert werden.

Trainer



Andreas
Räder



Sabine
Bürkle

Dauer 2 Tage, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!
