Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

Service

Choleriker, Provokateure und andere Reizfaktoren – Wie Sie souveräner und professioneller Ihre Reklamationen meistern und Ihre Kunden zufriedenstellen

Ausgangssituation:
Der Umgang mit dem Kunden ist nicht immer leicht. Teilweise werden Kunden ungeduldiger, angriffslustiger und provokanter. Die Emotionalität auf beiden Seiten nimmt zu und verhindert sachliche Überzeugungsmöglichkeiten. Doch gerade in einer professionellen Reklamationsbearbeitung stecken große Chancen zur Kundenbindung!

Ziel:
Jede Reklamation bietet die Chance, den Kunden noch fester zu binden. Im Seminar erhalten Sie Tipps und Techniken im Umgang mit Reklamationsfällen. Sie trainieren, wie Sie mit Einwänden und Widerständen psychologisch geschickt umgehen und auch provokante Aussagen souverän beantworten. Sie trainieren, Ihre Emotionen gezielt zu steuern und Ihren Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden.

Schwerpunkte:
- Unser Gehirn: Was passiert bei einer Reklamation?
- Motive für das Kundenverhalten: Warum manche Menschen eskalieren und wie diese zu stoppen sind
- Psychologie im Umgang mit Beschwerdegründen: die vier wichtigsten Reklamationsarten
- Unberechtigte Beschwerden behandeln
- Richtiger Umgang mit besonders sensiblen oder vorwurfsvollen Kunden
- Kommunikation mit rechthaberischen Kunden
- Behandlung überzogener Kundenbeschwerden
- Reklamationsabwicklungen
- Lösungsmöglichkeiten für eine Beschwerde präsentieren
- Aufbau einer konfliktfreien Atmosphäre
- Kundenbindungen nach der Reklamation
- Erreichen neuer Aufträge aus Beschwerden

© by Sabine Oberhardt · Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG · Herrenäckerstr. 52 · D-74363 Güglingen · www.sabineoberhardt.com