

Der richtige Umgang mit Beschwerden

oder „Auf kritische Situationen professionell und gelassen reagieren“

Wie reagieren Sie, wenn Sie mit einer Beschwerde konfrontiert werden? Empfinden Sie Ärger, sind Sie genervt, haben Sie ein schlechtes Gewissen oder lassen Sie sich von Ihrem Gegenüber verunsichern? Das Beschwerdemanagement ist überall, wo Kundenkontakt herrscht, ein zentraler Bestandteil des Tagesgeschäftes. Oftmals wird dieser Bereich jedoch als problematischer betrachtet, als er eigentlich ist. Beschwerden sind unvermeidlich und je besser Sie auf diesen Fall vorbereitet sind, desto besser ist das für Sie, den Kunden und nicht zuletzt für den Erfolg Ihres Unternehmens.

Das Seminar beinhaltet deshalb eine Reihe von wichtigen Punkten und nicht zuletzt effektive Übungen, mit denen Sie Ihren Umgang mit Beschwerden professionalisieren können und gut vorbereitet sind:

- Statistische Grundlagen: Fakten zu Reklamationen
- Worin liegt die Chance für Sie und das Unternehmen?
- Psychologische Zusammenhänge
 - Die verschiedenen Antriebe zu einer Reklamation
 - Die Mechanismen, die dabei ablaufen
 - Die Absichten, die dabei verfolgt werden
- Die 5 goldenen Regeln: Was unbedingt getan / vermieden werden muss
- Die Kommunikation: Was läuft ab im Gespräch?
- Deeskalationsstrategien
- Praktische Übungen und selbst erarbeitete Lösungen
- Ausarbeitung von Vorgehensweisen für Fälle aus dem Arbeitsalltag der TeilnehmerInnen

Das Seminarziel

Die Fakten und Hintergründe führen zu einer Professionalisierung des Umganges mit einer Beschwerde auf der persönlichen Ebene. Eine rationale Betrachtung des Geschäftsprozesses Beschwerde und ein solcher Umgang mit dem Beschwerdeführer hilft dabei, emotionale Reaktionen zu reduzieren. So wird eine zufriedenstellende Lösung des Problems für alle Beteiligten erreicht.

Der Seminarleiter

Stefan Betsch verfügt über eine fundierte psychologische Ausbildung und verfügt über langjährige Erfahrungen im Vertrieb. Er ist außerdem gelernter Druckvorlagenhersteller und Verlagskaufmann. Durch diese Kombination wurde er gleich von Anfang an im Anzeigenverkauf mit der Reklamationsbeurteilung und letztlich mit deren Bearbeitung betraut. In seiner langjährigen Tätigkeit als Kundenbetreuer und etlichen spezifischen Fortbildungen hat er eine klare Philosophie über den Umgang mit Beschwerden entwickelt.

Weitere Informationen unter www.impulse-bekommen.de