

## Beschwerden professionell nutzen (Tagesseminar)

### Zielsetzung:

Sie lernen in diesem Seminar, Beschwerden als Herausforderung zu sehen. Die Kunden, die sich beschweren geben Ihnen die Chance zur Verbesserung. Sie erkennen, dass ein unzufriedener Kunde in seinem Bedürfnis ernstgenommen werden will und sich daraus eine für ihn akzeptable Lösung ergeben muss. Sie erarbeiten Dialoge, wie Sie mit aufgebracht Kunden umgehen.

### Inhalt:

- Erwartungen des Kunden als Herausforderung sehen
- Analysieren des sachlichen und emotionalen Inhalts
- Welche Rolle spielt die persönliche Wahrnehmung?
- Positiv formulieren – Reizwörter vermeiden
- Umgang mit unsachlicher Kritik
- Womit können Sie im Gespräch punkten?
- Aktiv Zuhören als wichtige Disziplin
- Erfolgversprechende Fragetechniken
- Lösungsvorschläge anbieten, die der Kunde akzeptieren kann
- Positiver Abschluss des Gesprächs

### Worum geht es?

Beschwerden sind ein wichtiges Instrument zur Kundenbindung. Die Erfahrung zeigt, dass unzufriedene Kunden, sich oftmals ohne Äußerung an den Mitbewerber wenden und infolgedessen verloren sind.

Deshalb sind sich beschwerende Kunden ein wichtiger Faktor für ein Unternehmen. Diese Kunden „unterstellen“ dem Unternehmen, dass es eine bessere Leistung erbringen kann. Wenn Beschwerden im Sinne des Kunden abgewickelt werden, bleibt dieser Kunde dem Unternehmen emotional verbunden und wird nicht nur weiter in diesem Unternehmen kaufen sondern es auch weiterempfehlen..

### Preis:

490,00 Euro + Mehrwertsteuer pro Seminar und Teilnehmer  
*Im Preis enthalten: Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen*

### Termin:

**Berlin:** 01.03.2019

### Veranstaltungsort:

**Berlin**, nähere Informationen erhalten Sie rechtzeitig vor dem Seminar.