

# Reklamationen & Beschwerden erfolgreich bearbeiten

<b>PROFIL</b>	<b>Mitarbeitende im Kundenkontakt</b>
<b>ESSENZ</b>	Die Vertriebsmitarbeiter können lösungsorientiert und souverän mit Reklamationen umgehen. Das Reklamationsgespräch wird durch SIE geführt und gesteuert. ADM und KAM hinterlassen mit Ihrer kommunikativen Kompetenz eine Visitenkarte und nutzen das Gespräch als Werbung für Ihr Unternehmen.
<b>METHODIK</b>	Trainer-Input, Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe
<b>DAUER</b>	3 Stunden
<b>TERMINE   ORT</b>	Termin und Ort bzw. Online-Portal nach Absprache
<b>INHALTE</b>	<b>Die Aspekte einer Reklamation / Beschwerde</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Unterschiede zwischen Reklamation und Beschwerde</li><li>• Die positiven und kritischen Faktoren</li><li>• Der rote Faden einer Reklamation – von der Annahme zur Nachbereitung</li><li>• Psychologische Hintergründe einer Reklamation oder Beschwerde</li></ul> <b>Kundenorientierte Einwandbehandlung bei Reklamationen oder Beschwerden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Durch Fragetechniken das Gespräch gezielt lenken</li><li>• Der Umgang mit und das Vermeiden von Killerphrasen</li><li>• Verschiedene Gesprächsstile und ihre Wirkung auf den Gesprächspartner</li><li>• Fehlervermeidung in der Diskussion</li></ul> <b>Praxissimulation</b>