

# Reklamationen sind ab jetzt Reklame Aktionen

## Vom Abwiegen von Kundenanliegen hin zum aktiven Beschwerdemanagement

### Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

---

Das Image eines Unternehmens wird vom kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter im alltäglichen Kundenkontakt maßgeblich geprägt. Besonders gefragt ist ein souveräner Auftritt der Mitarbeiter wenn Kunden mit Leistungen oder Produkten des Unternehmens unzufrieden sind. Egal ob am Telefon oder im direkten Kundengespräch - im Umgang mit emotionalen Kunden sind besondere Kompetenzen bei Gesprächsführung und Argumentation gefragt. Denn ein reklamierender Kunde hat ja immerhin noch Interesse an Ihrem Unternehmen bzw. Ihrem Produkt oder Ihrer Dienstleistung. Also steht mit jedem reklamierenden Kunden eine gute Chance vor dem Mitarbeiter das verlorengegangene Vertrauen zurückzugewinnen. In diesem Training lernen Sie als Teilnehmer die grundlegenden Überlegungen eines aktiven Beschwerdemanagements kennen. Sie bekommen eine kommunikative Werkzeugkiste an die Hand mit der Sie an Ihrem Kommunikationsverhalten bei Reklamationen arbeiten können. Sie lernen zwischen den (An-) Forderungen des Kunden und Ihrem inneren Gleichgewicht eine ausgewogene professionelle Haltung kennen, die es Ihnen ermöglicht verärgerte Kunden für Ihr Unternehmen zurückzugewinnen

Nach dem Training verfügen Sie über das notwendige Grundlagenwissen um Reklamationen und konfliktgeladene Beratungsgespräche souverän zu meistern. Sie sind in der Lage negative Gespräche auf eine sachlicher Ebene zu transferieren, Lösungen zu finden und Lösungsvorschläge motivierend zu vermitteln. Kundenorientierung und Kundenbindung steht im Mittelpunkt der Reklamationsbearbeitung an diesem Tag. Im Seminar üben die die gelernten Kommunikationsstrategien an eigenen Fallbeispielen.

### Die Seminarthemen

---

- Hilfestellung zum Umgang mit unangenehmen Situationen (Wie reagieren?)
- Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken
- Umgang mit Emotionen des Kunden: Negative Emotionen abbauen, positive Emotionen wecken
- Konflikte am Telefon: Signale und ihre Auswirkungen erkennen, Konfliktsymptome und Ursachen. Emotionale und sachliche Aspekte.
- Konfliktbewältigungsstrategien, Argumentation und Gesprächstechnik
- Reklamationen als Chance zur Kundenbindung nutzen
- Reklamationsgespräche führen, Lösungen schaffen, Perspektiven aufzeigen
- Negative Botschaften optimal vermitteln, kundenorientiert Nein-sagen und dabei Frustrationen vermeiden.

#### Zielgruppe

---

- Führungskräfte mit Kundenkontakt
- Verkäufer
- Vertriebsingenieure
- Servicemitarbeiter
- Selbständige, Freiberufliche und Unternehmer

---

## Ihr Vorteil

---

Sofort umsetzbare Kommunikationsstrategien  
Praxis statt Theorie  
An eigenen Beschwerdefällen üben  
Die innere Haltung zu reklamierenden Kunden neu bestimmen

So profitieren Sie von diesem Seminar

---

Mit der im Seminar erarbeiteten Strategie werden Reklamationsgesprächen der Schrecken genommen und reklamierende Kunden sind nicht weiter ein Schreckensgespenst.

- Sie erhalten exakte Anweisungen und Tools für die Reklamationsbearbeitung
- Sie kennen die neuralgischen Punkte in den einzelnen Reklamationsphasen
- Sie richten Ihre Haltung und Kommunikation im Sinne eines souveränen Beschwerdemanagements aus

---

## Das Seminarprogramm

---

Check - Up Ihres Beschwerdemanagements

- Wo steht Ihr Beschwerdemanagement heute?
- Ist Ihr Beschwerdemanagement zukunftsfähig?

Organisatorische Anforderungen

- Mit welchen Kompetenzen muss ich ausgestattet sein?
- Was muss vorher geregelt sein?

Strategische Haltung für die Reklamationsbearbeitung

- Warum muss ich souverän mit einer Reklamation umgehen können?
- Definition von Kundenzufriedenheit
- Was macht eine Reklamation mit mir als Mitarbeiter?

Kommunikationstools für Reklamationsbearbeitung

- Welche kommunikativen Strategien gibt es?
- Welche setze ich wo ein?
- Wie riegele ich eine Beschwerde ab?

---

## *Ihr Trainer*

---

### **Gerhard Matthes**

In Deutschland gehört Gerhard Matthes zu den Vertriebs Experten. Er verfügt über langjährige Praxis Erfahrungen in Bereichen des Vertriebs und war vor seiner Zeit als Trainer und Berater zuletzt auf Geschäftsführungsebene für Unternehmen aus Handel und Produktion tätig

## Ihre Investition

---

### Teilnahmegebühr

289,- € zzgl. MwSt. pro Person

Preisnachlass:

6-4-5: Six-four-five: Melden sich für Ihr Unternehmen sechs Teilnehmer an, erstatten wir bei vollzähliger Teilnahme die Teilnahmegebühr eines Mitarbeiters.

In der Teilnahmegebühr sind die Arbeitsunterlagen sowie Mittagessen und Pausengetränke enthalten. Die Rechnung geht Ihnen 6 Wochen vor der Veranstaltung an die in der Anmeldung genannte Anschrift zu und wird 3 Wochen vor dem Seminar zur Zahlung fällig. Bis 4 Wochen vor der Veranstaltung kostenloser Rücktritt. Ab 4 Wochen vor der Veranstaltung wird die Teilnahmegebühr fällig. Gerne dürfen Sie im Verhinderungsfall einen alternativen Teilnehmer nennen.

## Anmeldung zu Seminar: Aus Reklamationen werden Reklame Aktionen

**O Freitag, den 29.10.2010**

9.00 bis 17:00 Uhr

NH Konferenzhotel, Bürgermeister Neff Strasse 12, D-68519 Viernheim Telefon: 0 62 04 / 60 90

---

Name Vorname

---

Firma

---

Position Abteilung

---

Branche

---

Strasse/Postfach

---

PLZ Ort

---

Telefon Mobil Fax

---

Email

Ja, ich möchte den kostenlosen matthes-training Newsletter abonnieren. Ich weiß dass ich diesen jederzeit wieder abbestellen kann.

---

Datum, Unterschrift

**So erreicht Ihre Anmeldung uns:**

**Faxen Sie diese diese Anmeldung an: Fax 0 61 67 / 76 70**

**Via Post an: matthes-training.com**

**An der Modau 20,  
64372 Ober-Ramstadt/Modau**

**Gescannt via Mail an:**

**info@matthes-training.com**