



Beschwerdemanagement im Inbound-Kundenservice

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele: Die Teilnehmer erhalten in diesem Spezialseminar die kommunikativen Fähigkeiten für den verbindlichen und glaubwürdigen Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen im telefonischen Kontakt mit Kunden. Sie lernen, Konflikte zu erkennen, Lösungsansätze kundenorientiert zu vermitteln und mit der emotionalen Ebene der Beschwerde umzugehen. Auf diese Weise kann die Beschwerdesituation die Kundenbindung intensivieren.

Inhalte:

- ▶ Die Reklamation als Chance
- ▶ Vertrauen (wieder-)gewinnen: die Beziehung zum Anrufer
- ▶ Das Gespräch führen - den Kunden leiten
- ▶ Reklamationen effektiv und verbindlich behandeln
- ▶ Umgang mit eskalierten Fällen
- ▶ Emotionen im Kundengespräch
- ▶ Das Ich im Kundengespräch

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die am Telefon mit Kundenbeschwerden und Reklamationen konfrontiert werden.

Didaktik/Methoden:

Interaktive Vortragselemente, Demonstration, Übungen, Tonbandanalysen, Einzel- und Gruppenarbeit, Beispiele aus der Praxis.

Seminardaten:

Dauer: 1-3 Tage (je nach inhaltlicher Schwerpunktsetzung und Gruppengröße);
Teilnehmer: max. 10-12

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243
info@lorenz-seminare.de