



Titel

**Reklamationen als
Chance nutzen**

Dauer

2 Tage

Ziele

Sie lernen, wie Sie einen reklamierenden Kunden zu einem zufriedenen Kunden machen, ohne dabei die eigenen Interessen oder die des Arbeitgebers zu kurz kommen zu lassen.

Inhalte

- Das Unterscheiden von berechtigten Reklamationen und unberechtigten Reklamationen
- Erkennen von chronischen Nörglern und der Umgang mit ihnen
- Umgang mit Kundenangriffen und -kritik
- Der optimierte Reklamationsprozess
- „Nein“ sagen bei unberechtigten Kundenforderungen
- Nutzen von Up- und Cross-Selling-chancen bei einer Reklamation

Zielgruppen

Mitarbeiter und Führungskräfte im Kundenkontakt.

Kommentare