

Ziele des Trainings:

Nach dem Training....

- Erkennen die Mitarbeiter die Chancen, die in einer Kundenbeschwerde liegen
- erkennen die Mitarbeiter, warum es so wichtig ist, aus einem Beschwerde-Kunden wieder einen zufriedenen Kunden zu machen
- Haben die Mitarbeiter einen praxisorientierten Kommunikationsleitfaden für Kundenbeschwerden, mit dessen Hilfe sie ein Gespräch mit einem Beschwerde – Kunden steuern können

Zielgruppen:

- Alle Mitarbeiter, die direkten Kundenkontakt haben, also: Mitarbeiter im Einzelhandel, Mitarbeiter im Verkauf, Außendienst Mitarbeiter, Mitarbeiter im Call Center / Customer Service, Mitarbeiter an der Service Hotline, Mitarbeiter im Kundendienst, Mitarbeiter am Empfang, Mitarbeiter im Service

Inhalte:

- Allgemeines Wissen zur Kommunikation
- Hintergrundwissen zu Beschwerden
- Deeskalierende Gesprächsführung im Beschwerdefall
- Kommunikationsleitfaden für Beschwerdekunden
- Behandlung von Praxisfällen / erlebten Kundenbeschwerden der Teilnehmer

Ihr Nutzen:

- hohe Praxisrelevanz der Inhalte
- hoher Transfer der Inhalte durch praktische Übungen im Training
- Motivation der Mitarbeiter und Steigerung der Mitarbeiter Zufriedenheit durch Kompetenzsteigerung und mehr Sicherheit in schwierigen Gesprächen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden

Sonstiges:

1 oder 2 Tages Training, Inhalte sind nach Ihren Wünschen gestaltbar.

Durchführung deutschlandweit, in Österreich und der Schweiz möglich.

Seminar ist auch geeignet für Mitarbeiter in Franchise Unternehmen, von Vertriebspartnern od. anderen selbstständigen Unternehmern.

Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme !

E-Mail: gm@m2b.de

Telefon: 02553 / 91 90 531