



Beschwerdemanagement

QUALIFIZIERUNG

WEITERBILDUNG

AUSBILDUNG

Sich mit reklamierenden oder verärgerten Kunden auseinanderzusetzen lohnt sich nicht nur auf Inhaberseite- auch die Mitarbeitenden im direkten Kundenkontakt können hier, mit gekonntem Einsatz kommunikativer Werkzeuge, eine Beschwerde abfangen, oftmals sogar auflösen. Unzufriedene Kunden, die sich direkt beschwerten, sind ein Geschenk! Denn diese zeigen auf, wo im Betrieb etwas unstimmig ist bzw an welcher Stelle Ihr Unternehmen aktiv werden kann.

In diesem Seminar lernen Sie direkt auf Kundenbeschwerden einzugehen und mit gekonnter Kommunikation und dem entsprechenden Feingefühl zu vermitteln. Aktives Zuhören, Verständnis zeigen und Lösungen anzubieten sind die ersten Schritte. Sich im Anschluss selbst in einen guten Zustand zu bringen und die anfallenden Arbeiten abzuschließen, ist der Nächste. Gleichzeitig werden Sie lernen Problemfälle aus einer neuen Perspektive zu betrachten und ergebnisorientiert zu lösen.



Termine 2024

- Modul 1: Montag 15. Januar 2024
- Modul 2: Dienstag 16. Januar
- Modul 3: Montag 22. Januar
- Modul 4: Dienstag 23. Januar

Jeweils von 09:00 –16:00 Uhr



Inhalte

- Kommunikationsgrundlagen
- Kumentypen erkennen
- Balance und zielführende Kommunikation
- Selbstmanagement und Entscheidungskraft



Investition (zzgl.)

1.800,00 €/ Teilnehmenden

Förderung von 40% der
Seminarkosten über das
Förderprogramm „Kompetenz durch
Weiterbildung“ möglich.



Durchführungsort

Unternehmensberatung
RANKERS GMBH
Bleichstraße 3
66111 Saarbrücken



Ansprechpartnerin

Nasim Bankston
0178 1858151
nasim.bankston@rankers.gmbh