

Reklamationen und Beschwerden für Ihr Unternehmen als Kundenbindungsinstrument nutzen

Ihr Nutzen:

Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen entwickeln Ihr kompetentes und wirkungsvolles Auftreten weiter und formulieren aktiv und lösungsorientiert. Sie gewinnen Sicherheit und erleichtern sich den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern.

Inhalte:

- * Was bringt eine Reklamation dem Unternehmen?
- * Thema Erwartungen und Versprechungen
- * keine Rabatte verschenken
- * Wie gehe ich mit den Gefühlen des Gesprächspartners um?
- * Vorsicht vor Reizformulierungen
- * Lösungen finden

Dauer:

1 bis 2 Stunden nach Vereinbarung

Investition:

nach Vereinbarung