

Seminar: Umgang mit Beschwerden

Inhaltlicher Ansatz: Jede Reklamation oder Beschwerde ist eine Chance, Fehler zu erkennen und Produkte oder Services zu verbessern. Deshalb beweist ein Unternehmen beim Umgang mit Beschwerden, ob „Kundenorientierung“ nur als modisches Schlagwort genutzt oder wirklich im Unternehmen gelebt wird. Jeder Kunde, der sich beschwert ist deshalb keine „Betriebsstörung“ sondern ein Unterstützer des internen Qualitätsmanagements.

Im Seminar wird vor allem der angemessene Umgang mit Beschwerden am Telefon trainiert. Denn mit den richtigen Frage-Techniken sind auch stark erregte Kunden eine wichtige Quelle für Verbesserungen der eigenen Leistungen. Ganz gleich ob Produkt oder Dienstleistung: Die vom Kunden gefundenen Fehler sind kostenlose Marktforschung an der Quelle.

Ablaufelemente:

- Jeder Beschwerde ist eine Chance zu Optimierung
- Es gibt viele Ursachen und Arten von Beschwerden
- Die fünf Schritte des Beschwerdemanagements
- Genereller Umgang mit Beschwerden (Übung)
- Körpersprache und Stimmverhalten
- Konkrete Beispiele aus dem Alltag
- Umgang mit konkreten Beschwerden (Übung)

eventuell:

- Multi- und Megatasking (mehrere Beschwerden zeitgleich)
- Konflikthierarchien
- Mehrere Beschwerden auf einmal (Übung)

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter eines Unternehmens, die auf Beschwerden eingehen müssen. Vorrangig Sekretariat, Hotline und Marketing.

Bemerkungen: Alle Übungen werden – je nach Wunsch des Kunden – per Telefontrainingsanlage und/oder per Kamera aufgenommen und individuell ausgewertet. Immer wiederkehrende Alltagssituationen werden durchgespielt, bis die TN die fünf Schritte des Beschwerdemanagements beherrschen und souverän anwenden. Im Seminar werden einerseits die rhetorischen Fähigkeiten optimiert. Darüber hinaus verstärken die Übungen das Dienstleistungsbewusstsein der Mitarbeiter und ihre positive Grundeinstellung zum Kunden.