

Beschwerdemanagement oder der scheinbar schwierige Kunde

Seminarnummer: 05.5036

Ziel

Beschwerden werden zunächst negativ betrachtet. Wer will schon einen Kunden der sich beschwert? Doch hier stecken ungeahnte Möglichkeiten. Drei von Vier Kunden, die sich beschweren, bleiben dem Unternehmen treu. Erarbeiten Sie sich in diesem Seminar Chancen einer professionellen Beschwerdebehandlung und entdecken Sie, wie Sie scheinbar schwierige Kunden für sich gewinnen.

Inhalt

- Was sind Ursachen von Beschwerden?
- Welchen Einfluss spielt die Einstellung zu Beschwerden?
- Die Grenze: Wie gehen Sie mit Beleidigungen um?
- Wie gehe ich mit einer Beschwerde professionell und souverän um?
- Welche Kundentypen sind schwierig?
- Wie kann ich schwierigen Kunden Service leisten?

Preis

370,00 EUR zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Dauer

1 Tag

Ansprechpartner – Inhalt

Nicole Kreher

Telefon: +49 (345) 216 3817

E-Mail: nicole.kreher@enviam.de

Ansprechpartner – Organisation

Maié Schirmer

Telefon: +49 (345) 216 3809

E-Mail: maie.schirmer@mitnetz-strom.de