

Welche ist die beste Herangehensweise?

Klicken Sie auf jedes Bild und wählen Sie die richtige Antwort!



✓ Ungenügend



✓ Genügend

In dieser Szene stellt Dagmar nur geschlossene Fragen. Dadurch bekommt der Kunde keine Gelegenheit, deutlich zu machen, was er will. Dagmar kann lediglich nicht-angenehme Informationen sammeln, um seinen tatsächlichen Bedarf zu ermitteln.

Hier stellt Dagmar klare Fragen zur Situation des Kunden und auch offene Fragen. Sie motiviert ihn, sich zu äußern. Mit einer offenen Frage, einer Wiederholung einer Information und einer Verständnisfrage kann sie die Bedürfnisse und Beweggründe ihres Kunden herausfinden.



E-Learning

# Reklamationsmanagement kompakt

Reklamation als Chance. Durch die Unzufriedenheit des Kunden erfahren Sie unmittelbar, wie Sie Ihr Angebot verbessern können. Es ist lediglich eine Frage der Einstellung und des Umgangs mit Beschwerden. Wir zeigen Ihnen, wie Sie konstruktiv auf Beschwerden reagieren und mit geeigneten Maßnahmen enttäuschte Käufer in treue Kunden umwandeln. Lernen Sie, aktiv zuzuhören und vermeiden Sie durch die Steigerung der Zufriedenheit Ihrer Abnehmer künftige Reklamationen.

Buchungsnummer: 2782

Teilnehmer:innenkreis:  
Jede Fach- und Führungskraft,  
die direkten Kundenkontakt hat.

Lerndauer: **ca. 3 Stunden**

Sprachen:

Einzelpreis:

€ 119,- zzgl. MwSt. | € 141,61 inkl. MwSt.

*Paketpreise ab 50 Lizenzen auf Anfrage*

## Lernziele

- ✓ Sie können konstruktiv auf Reklamationen reagieren und professionell mit Beschwerden umgehen.
- ✓ Sie können aktiv zuhören und aus Reklamationen und Beschwerden neue Produkte und Dienstleistungen ableiten.
- ✓ Sie beherrschen verschiedene Gesprächstechniken für den Reklamationsfall.
- ✓ Sie erkennen auch versteckte Probleme des Kunden und wissen, wie man diese löst.
- ✓ Sie wissen, wie Sie durch Kundenorientierung Ihr Angebot verbessern und so zukünftige Reklamationen vermeiden.

## Inhalte

- Umgang mit Kundenreklamationen
- Umgang mit unzufriedenen Kunden
  - Werden Sie nicht zum Sklaven Ihres Kunden
  - Beachten Sie die Meinung Ihrer Kunden
  - Kundeneinwänden begegnen
  - Lernen Sie, positiv auf Feedback zu reagieren
  - Entwickeln Sie die Fähigkeit, effektiv zuzuhören

### Reklamationen als Chance nutzen

- Dienstleistungen erbringen, die den Erwartungen entsprechen
- Spannungen sind Gelegenheit, Kunden Freude zu machen
- Geben Sie Ihren Kunden das Wort
- Kundenorientierung verbessert die Unternehmensleistung

### Kundenreklamationen vorbeugen

- Den Bedarf und die Beweggründe des Kunden ermitteln
- Mehr lernen durch Zuhören
- Die sichtbaren Probleme des Kunden lösen
- Was ist hochwertiger Kundenservice?
- Versteckte Probleme des Kunden erkennen
- Konflikte akzeptieren



Infos im Web

[www.haufe-akademie.de/2782](http://www.haufe-akademie.de/2782)



Lassen Sie sich beraten

Tel. +49 761 595339-10 • [digitales-lernen@haufe-akademie.de](mailto:digitales-lernen@haufe-akademie.de)