

Klug mit Beschwerden umgehen- Lösungen und Prävention

Kunden behalten nicht nur die fachlichen Qualitäten Ihrer Mitarbeiter in Erinnerung, sondern auch wie Sie aufgetreten sind und auf Ihre Wünsche eingegangen sind.

Damit wird jeder Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt zum Aushängeschild Ihres Unternehmens.

In Reklamationsituationen zeigt sich besonders die kommunikative Stärke und Lösungskompetenz von Mitarbeitern.

In diesem Coaching lernen Sie, wie Sie konkret mit Reklamationen umgehen können und welche Lösungsansätze es gibt.
Sie erfahren, wie Sie die Bindung Ihres Kunden an das Unternehmen weiter erhöhen können.

Inhalt:

- Wie Reklamationen entstehen- der Eisberg der Emotionen
- Gelassenheit in der Beschwerdesituation entwickeln
- Durch richtige Fragen Kunden erreichen
- Umgang mit schwierigen Kunden

Zeit: 3 Stunden

Ort: bei mir in Karlsruhe oder über Skype

Ihre Investition: 448 € + 19% MwSt.

Brunner Beratung & Training
Asterweg 36a
76199 Karlsruhe
0721-5043960

www.brunner-beratung.de
info@brunner-beratung.de