



WORKSHOP REKLAMATIONS-BEHANDLUNG

WORKSHOP BESCHREIBUNG

Der **Workshop Reklamations-Behandlung** richtet sich an technische Mitarbeiter respektive Mitarbeiter, welche die Lösungen nach dem Vertragsabschluss beim Kunden implementieren.

Durch ein definiertes Vorgehen in der Reklamationsbehandlung soll es den Mitarbeitern einfacher fallen, den Kunden zu verstehen und mit ihm eine optimale Lösung zu finden.

Da einzelne Reaktionsmuster bei den Teilnehmern beobachtet werden können, wird auch oft mit Videoaufnahmen und anschließender Besprechung gearbeitet.

WER SOLLTE TEILNEHMEN ...

Technische Mitarbeiter, Pre-sales, After-sales, deren Vorgesetzte

WORKSHOP ZIELE

- Bei unangenehmen Kundenkontakt-Situationen eine innere Distanz behalten
- Vorfälle ruhig und gelassen meistern
- Negative Erlebnisse leicht und schnell verarbeiten
- Ausgeglichen und zufrieden bei der Arbeit sein

WORKSHOP INHALT

- Der Kunde und seine Bedürfnisse
- Die Stufen der Reklamation
- Der Verstand kann die Reaktion steuern
- Phasen der Reklamationsbehandlung
- Körpersprache
- Videoaufnahmen von aktuellen Kundensituationen
- Verhaltensänderungen bis zum nächsten Training

DAUER

Individuell, respektive 4 mal ½ Tag im Abstand von rund 1 Monat

VORBEREITUNG

Eigene Kundenvorfälle mitbringen