

# Reklamationen sind Chancen!

Lernen Sie in herausfordernden Kundensituationen professionell zu handeln

<b>Webcode</b>	XAAN
<b>Kurstyp</b>	Seminar

## Beschreibung

Das Seminar befähigt Sie, auch in schwierigen Situationen und besonders bei Reklamationen von Kunden professionell zu handeln. Reklamationen zeigen meist unsere eigenen Schwächen auf – sie müssen daher ernst genommen und so behandelt werden, dass der Kunde, die Kundin nicht verloren geht und die Zufriedenheit zurückerlangt. Nur so hat eine effektive Reklamationsbehandlung eine Chance und macht Sinn. Dazu müssen Sie die Kommunikationsgrundlagen kennen, welche uns Menschen (auch Ihre Kund/innen!) in entsprechenden Situationen leiten. Das Seminar zeigt Ihnen diese auf und befähigt Sie, sie erfolgreich anzuwenden. Sie lernen, wie Sie mit Ihrem Gegenüber umgehen können, das zumeist emotional geladen ist und kaum mehr Geduld hat, sich auf die Sachebene zurückholen zu lassen, damit Sie anschliessend das Problem lösen können. Dazu wenden wir die Methode der Transaktionsanalyse an; auch das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun und andere kommunikationspsychologische Grundlagen helfen dabei. Im Seminar erhalten Sie nicht nur Inputs und Fachwissen. Sie bringen Ihre eigenen Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag ein, die wir gemeinsam behandeln und analysieren. Sie erhalten ausführliche Unterlagen, in denen Sie auch nach dem Seminar Informationen finden, die Ihnen weiterhelfen.

## Was Sie erwartet

Sie lernen, wie Sie schwierige Situationen mit Ihren Kund/innen erfolgreich bewältigen. Sie kennen die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation, welche den Top-Service ausmachen. Sie erhalten konkrete Handlungsanweisungen für Ihre Herausforderungen, wenn einmal etwas nicht optimal verlaufen ist – was durchaus Alltag ist!

- Theoretische Inputs
- Vermittlung von Praxiswissen
- Übungen
- Einzelarbeiten
- Gruppenarbeiten
- Austausch
- Fälle

## Ermässigungen und Pakete

10% Rabatt: Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich erhalten eine Ermässigung von 10% auf die Kurskosten. [Alle Infos zur Mitgliedschaft.](#)

## Inhalte in Kürze

- Professionelle Kundenkommunikation, Grundlagen und Beispiele: Wie kommunizieren wir erfolgreich?
- Zufriedenheit des Kunden, der Kundin als jederzeit wichtigstes Ziel
- Empathie als Erfolgsrezept in schwierigen Situationen mit unzufriedenen Kund/innen
- Die "goldenen Regeln erfolgreicher Reklamationsbehandlung"
- Ihre eigenen Beispiele vor dem Hintergrund der Theorie - was mache ich künftig anders?
- Umsetzungsplanung & Zielsetzungen zur Erfolgssicherung des Seminars

## Teilnehmende

Das Seminar richtet sich an alle Mitarbeitenden, welche im Kundenkontakt stehen und immer wieder auch mit unzufriedenen Kund/innen zu tun haben. Wenn Sie generell mit Kund/innen zu tun haben, wenn Sie sogar in einem Kundendienst arbeiten, wo immer wieder Reklamationen eingehen oder wenn Sie als Repräsentant/in Ihres Unternehmens Kund/innen gegenüber stehen, dann können Sie hier lernen, wie Sie sich erfolgreich verhalten, wenn einmal etwas schief gegangen ist.

<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Termin/e und Ort/e</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 01.09.2020 / 08.30-16.30 KV Business School Zürich, Bildungszentrum Sihlpost, direkt beim HB Zürich</li></ul>
<b>Preis</b>	595 CHF
<b>Trainer/-in</b>	Hans Eigenmann ic. phil., Berufslehre, Arbeit als Elektrokaufmann, Germanist und Historiker, breite Unterrichtserfahrung in der Erwachsenenbildung und in verschiedenen Führungsaufgaben, Kommunikationstrainer
<b>Bildungsberater/-in</b>	Aleksandra Radosavljevic +41 44 974 30 48 sihlpost@kv-business-school.ch