

07 | Kundenorientiertes Beschwerdemanagement

- Praxisseminar zum souveränen Umgang mit Beschwerden als Instrument der Kundenbindung und des Qualitätsmanagements -

Idee und Hintergrund des Seminars:

Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Daher sollte die Zufriedenheit der Kunden nie gefährdet werden. Wer Dienstleistungen und Produkte am Markt anbietet, wird es immer wieder Fehler und Anlässe für Beschwerden und Reklamationen zu tun haben. Dies lässt sich nicht vermeiden, aber Sie können vermeiden, dass Sie die sich beschwerenden Kunden verlieren. Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Beschwerdemanagement sogar systematisch als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg.

Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie Ihre hinderlichen Einstellungen zum Umgang mit Beschwerden sowie auftretenden Konflikten reflektieren und positiv verändern, so dass Sie die Kniffe und Techniken eines professionellen Beschwerdemanagements beherrschen und gekonnt einsetzen.

Wie geht man souverän mit verärgerten Kunden um, ohne zu nachsichtig zu sein und ohne ihn zu verlieren?

Ziele / Nutzen dieses Seminars:

Ausgehend von einer kurzen, persönlichen Diagnose der eigenen Erfahrungen und einer gemeinsamen Standortbestimmung zu den Leitthemen Umgang mit Beschwerden und Kundenorientierung liegt der Focus dieses Seminars auf der Bearbeitung von konkreten Praxisfällen des täglichen Beschwerdemanagements.

In diesem Training erweitern die Teilnehmer ihr Verständnis eines kundenorientierten Beschwerdemanagements, erhalten ein effektives Know-How aus spezifischen Techniken sowie Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufs- sowie der Kommunikationspsychologie und entwickeln an ihren Praxisfällen ihren ganz persönlichen, souveränen Bearbeitungsstil. Sie erhalten fundiertes Handwerkszeug, um ihre Beschwerden noch kundenorientierter zu bearbeiten und in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

Zielgruppe:

Praxisseminar für Führungskräfte, Mitarbeiter und internen Service-Abteilungen aller Branchen, die ihren souveränen Umgang mit verärgerten (internen und externen) Kunden vertiefen und stärken möchten, um Beschwerden als Chance zur nachhaltigen Kundenbindung und zur Qualitätssicherung nutzen zu können. 3 bis maximal 8 Teilnehmer.

Inhalte des Seminars:

1. Nutzen und Möglichkeiten von Beschwerden:

- Bedeutung von Beschwerden für den (internen und externen) Kunden und das Unternehmen
- Aufgaben und Ziele im Beschwerdemanagement
- Die Beschwerde als Prozess: Stimulierung – Annahme – Bearbeitung - Auswertung
- Grundprinzipien der Analyse und Behandlung von Beschwerden – Trennung von Beschwerdegrund und Forderung

2. Ziel- und kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden

- Förderliche und hinderliche Einstellungen zum Umgang mit Beschwerden und zum Kundenverständnis reflektieren sowie positiv verändern
- Besonderheiten in der Kommunikation: Sach- und Beziehungsebene bei Kundenbeschwerden
- Vom Beschwerdebewerker zum Manager für Kundenwünsche: Gespräche positiv annehmen und Erwartungen / Ansprüche des Kunden erkennen



3. Praktische Umsetzung - Aktive und deeskalierende Gesprächsführung in Beschwerdegesprächen:

- Planung, individuelle Vorbereitung und Durchführung von Beschwerdegesprächen:
Leitfaden zur Gesprächsstruktur und praktische Empfehlungen
- Gezielter Einsatz von konsens- und lösungsorientierten Gesprächstechniken
- Überzeugende Rhetorik und Entwicklung einer professionellen Gelassenheit im telefonischen Beschwerdegespräch
- Persönlicher Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen, Vielrednern und verbalen Attacken

4. Beschwerdemanagement nachhaltig in den Prozess integrieren:

- Kundenorientierte Korrespondenz (EVA3-Methode) – Besonderheiten der schriftlichen Beschwerdebearbeitung (Überblick)
- Abwicklung und Ergebnissicherung – Strategisches Beschwerdemanagement
- Persönliches Konflikt- und Selbstmanagement im Beschwerdegespräch – für eine gute innere Balance sorgen

5. Transfer in den Arbeitsalltag:

- Erfolgreiches Beschwerdemanagement – nachhaltige Kundenkontakte: Teilnehmerbezogene Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten und Erarbeitung eines konkreten Aktionsplanes

Methoden: Theorie-Inputs, Selbstreflexion, Partnerübungen, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion / Erfahrungsaustausch im Plenum, Fall-Coaching mit Video-Analyse, ausführliches Begleitmaterial + Nachbereitung des Seminarablaufes als Fotoprotokoll.

Seminarleitung:

Petra Funke, Hamburg, Dipl.-Wirtschaftspädagogin, Geschäftsführerin DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Managementtrainerin, Moderatorin und Beraterin für Personal- und Organisationsentwicklung

Ort: Seminarraum bei DialogArt, Hamburg

Nächste Termine: 01.- 02.03.2018 | 05.- 06.09.2018

1. Tag 10:00 – 18:00 Uhr, 2. Tag 09:00 – 17:30 Uhr

Investition: 750 € pro Person | **EARLY BIRD** - mit Frühbucher-Rabatt 675 € zzgl. MwSt.
(inkl. Tagungspauschale: Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen)

Ihr PLUS: Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

Als **Kombi-Buchung** mit dem Praxis-Workshop „Schriftliches Beschwerdemanagement“ (Nr. 17) (Termine: **28.02.2018 | 07.09.2018**) gilt ein Vorzugspreis von insgesamt 990 € pro Person | mit Frühbucher-Rabatt 891 € - zzgl. MwSt.

Hiermit melde ich verbindlich zur Teilnahme an:

Seminar **02 | Kundenorientiertes Beschwerdemanagement**

Termin | Ort _____

Name, Vorname _____
(falls abweichend von der Kontaktanschrift)

Kontakt- | Rechnungsanschrift:

Frau/Herr _____

Name, Vorname _____

Firma _____

Abteilung _____

Straße _____

PLZ Ort _____

Telefon _____

Fax _____

E-Mail _____

Datum Unterschrift _____

Sonderkonditionen: _____

Geschäftsbedingungen

Bitte beachten Sie, dass mit Ihrer Anmeldung ein Vertrag zustande kommt. Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine Anmeldebestätigung / Rechnung. Falls Sie wider Erwarten nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Anderenfalls entstehen folgende Stornokosten: Bei Absage bis 8 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 8 bis 4 Wochen vorher 20%, 4 bis 2 Wochen vorher 40%, weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 80% der Seminarkosten.

In Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) behalten wir uns vor, das Seminar nicht mit dem genannten Trainer, sondern einem Ersatztrainer aus unserem Team durchzuführen. Ebenso kann es in Einzelfällen dazu kommen, dass die Veranstaltung an einem anderen Ort bzw. in einem anderen Hotel durchgeführt wird.

Ein Termin findet statt, wenn die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Zusätzlich bieten wir Ihnen eine **DURCHFÜHRUNGSGARANTIE** ab 3 angemeldeten Teilnehmern. Wir übernehmen keine Haftung, falls eine Veranstaltung z.B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden muss. Selbstverständlich werden dann bereits gezahlte Beträge in voller Höhe erstattet. Weitere Ansprüche an den Veranstalter sind ausgeschlossen. Bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl (in der Regel 8) kann der Veranstalter einen Ausweichtermin anbieten, es kann daraus allerdings kein Anspruch abgeleitet werden. Vom Veranstalter wird auch keine Haftung für Schäden übernommen, die durch Dritte verursacht werden.

Die Seminarpreise verstehen sich inkl. MwSt. sowie der Anreise- und Übernachtungskosten. Für den Fall, dass Sie eine Übernachtung im Hotel benötigen, sind die Hotelkosten direkt vor Ort zu zahlen. Bei der Suche und Auswahl eines passenden Hotels sind wir gern behilflich.

Sonderkonditionen:

Frühbucherrabatt (FB): Bei Buchung Ihres Seminars bis 12 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir einen Rabatt von 10%.

Mehrfachbucherrabatt (MB): Wenn Sie mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens anmelden, gewähren wir folgende Rabatte:

Für den zweiten Teilnehmer 10% Rabatt, ab dem dritten Teilnehmer 15% Rabatt.

In Kombination (FB+MB): Auch für den ersten Teilnehmer bedeutet das 10% Rabatt, ab dem zweiten Teilnehmer 15% Rabatt.

