

# Reklamation als Chance – Beschwerdemanagement

## Seminar-Ziel:

Irren ist menschlich und Fehler passieren. Die Seminarteilnehmer lernen ein Reklamationsgespräch individuell, kunden- und lösungsorientiert zu führen. Sie lernen in der Theorie und in Praxisübungen, wie Sie das eigene Telefonverhalten optimieren und Beschwerden als Chance nutzen.

## Seminar-Inhalt:

- Welches Verhalten und welche Reaktionen sind bei ihrem Anrufer zu erwarten?
- Welche Erwartungen hat Ihr unzufriedener Kunde an Sie und wie agieren Sie und wie agieren Sie im Sinne Ihres Gesprächspartners?
- Wie Sie Ihre Gesprächsführung positiv lenken können
- Wie Sie Ihre Reaktionen steuern und gut mit stressigen Situationen umgehen
- Was sind die gravierendsten Fehler im Umgang mit Reklamationen?
- Führen von Praxisgesprächen mit Gesprächsanalysen
- Betriebsbesichtigung

## Zielgruppe:

Hauptzielgruppe sind Mitarbeiter/-innen eines Mahlzeitendienstes, die telefonischen Kontakt zu Senioren/innen pflegen.

## Wann empfehlen wir Ihnen dieses Seminar?

Dieses Seminar ist für Sie interessant, wenn Sie häufigen telefonischen Kontakt mit Kunden haben.



## Referent:

Andrea Efdé

Trainerin des Kunden-Dialog-Centers der  
apetito AG

## Ort und Termin:

apetito Communications-  
Centrum, Rheine

24.11.2020

9:00 – 17:00 Uhr

## Teilnahmegebühr:

apetito Kunden erhalten einen  
Sonderpreis von 95,00 Euro zzgl.  
MwSt., für Interessenten berechnen  
wir 190,00 Euro zzgl. MwSt.

## Was ist im Preis inbegriffen?

Referentenleistungen, Seminar-  
unterlagen, alle Mahlzeiten und  
Getränke während des Seminars  
und ein persönliches Zertifikat.



Gern führen wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar direkt bei Ihnen durch. Hierfür berechnen wir eine Gebühr von 890,00 Euro pro Tag, zzgl. MwSt. und Reisespesen einmalig 180,00 Euro des Referenten. Weitere Informationen zu Inhouse-Seminaren finden Sie auf der Seite 42.