

Reklamationen gehören zum Alltag. Oft sind sie berechtigt, selten sachlich. Aber wie reagieren Sie in schwierigen Situationen? Verwandeln Sie sie in einen Gewinn für alle Beteiligten? Bleibt es bei schönen Worten oder nutzen Sie Kundenreklamationen professionell für Verbesserungsmaßnahmen innerhalb Ihres Unternehmens? Und wie gewinnen Sie mit Reklamationen auch neue Kunden?

Erfahren Sie mehr über Kommunikationstechniken, lösungsorientiertes Handeln und strukturierte Bearbeitung von Verbesserungsideen.

Ziele

- Bedeutung und Nutzen von Kundenreklamationen verstehen
- Gesetzliche Grundlagen kennen
- Kommunikation verstehen, Beweggründe und Motive der Kunden analysieren
- Reklamationen in Chancen verwandeln
- Verbesserungsmaßnahmen intern effizient planen, durchführen und überwachen

Zielgruppen

- Mitarbeitende mit direktem oder indirektem Kundenkontakt
- Qualitätsverantwortliche des Verbesserungswesens
- Qualitätsinteressierte

Voraussetzungen

Interesse und Grundverständnis für kundenorientiertes Handeln und Qualitätsmanagement

Ausrichtung

- Professionell auftreten - auch in schwierigen Situationen
- Lösungsorientiert Handeln
- Kundenzufriedenheit wiederherstellen
- Hintergrundwissen vertiefen, Massnahmen ergreifen
- Kontinuierlichen Verbesserungsprozess initiieren

Vorgehen und Training

Wir vermitteln Ihnen grundsätzliche Prinzipien der Gesprächsführung. Sie vollziehen einen Perspektivenwechsel und verstehen die Hintergründe verschiedener Kommunikationsmuster. Mit erfahrenen Trainern und in Gruppen spielen Sie verschiedene Gesprächssituationen durch. Sie bringen Ihre eigenen Erfahrungen ein und profitieren vom Austausch im Plenum.

Ort und Datum

Winterthur, 27. Oktober 2012
Kirchgemeindehaus, Liebestrasse 3
map.search.ch/winterthur/liebestr.3

Administratives

Dauer: 1 Tag
Leitung: Claudia Abu Khadrah
Investition: CHF 390
inkl. umfassende Dokumentation

Weitere Themen und Termine unter www.kassowitz.ch/d/angebote/schulungen.php oder fragen Sie direkt
Astrid Kassowitz unter 052 212 44 88 und astrid.kassowitz@kassowitz.ch