



HWBREKD

Professionelle Reklamationsbehandlung – dauerhafte Kundenbindung

Voraussetzungen

Anerkannte Ausbildung als

- › Führungskraft Service
- › Fachkraft Service

Organisation

Ort | Teilnahmegebühr

siehe myLearn

Zusätzliche Kosten

Weitere Kosten wie Übernachtung/ Frühstück, Abendessen, Extras wie Parkgebühren, Telefon usw. werden von allen Teilnehmenden individuell vor Ort beglichen.

Dauer

2 Tage

Trainingsinhalte

Nach diesem Training sind Sie sensibilisiert auf die Bedürfnisse der reklamierenden Kund_innen, um zu einer gemeinsamen, kundenorientierten Lösung der Reklamation beizutragen. Denn Reklamationen haben nicht nur eine Sach-, sondern auch eine emotionale Komponente.

- › Verschiedene Reklamationsanlässe
- › Die Situation der Kund_innen im Reklamationsfall
- › Reklamation als Chance
- › Strategien zur kundenorientierten Lösung einer Reklamation
- › Anwendung der Strategien in Rollengesprächen

Hinweis:

Anerkennung Weiterbildungsstandards Service 2021

Die Teilnahme am Training wird für die Funktion Serviceberater_in, 6308_3* anerkannt.