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.