

Schwierige Kunden – erfolgreicher Umgang mit Beschwerden am Telefon

Kundenloyalität erhöhen durch überzeugendes Beschwerdemanagement

Sie bekommen Rückmeldung, dass Ihr Telefonservice unfreundlich oder unflexibel ist? Sie sind unangenehm berührt, wenn Sie mitbekommen, welchen Umgangston Ihr Personal mit Kunden pflegt und das auch noch okay finden? Sie fragen sich, was Präsenzkunden in Ihren Geschäftsräumen davon mitbekommen und was die bloß darüber denken sollen? Sie wittern den Verdacht, dass die grundsätzliche Service-Haltung zu wünschen übrig lässt? – In diesem Kurs gehen wir auf die Einstellung zum Service ein, die gerade bei schwierigen Kunden und Beschwerden auf die Probe gestellt wird. Wir üben den Umgang mit gestressten Kunden und eigenen Emotionen. Ziel ist ein für alle Seiten befriedigendes Telefonerlebnis, das das Image Ihres Unternehmens und die Kundenloyalität erhöht, gekoppelt mit einem überzeugenden Beschwerdemanagement. Zielgruppe sind Mitarbeiter aus dem Telefonservice und deren Teamleiter und Führungskräfte.

Inhalte

Was guten Service ausmacht

- Wie ich selbst behandelt werden möchte, wenn ich ein Problem habe
- Selbsteinschätzung des eigenen Service-Niveaus – Werte, Einstellung und Haltung entwickeln
- Wie ich mich optimal aufs Gespräch vorbereite und ein positives Gesprächsklima gestalte
- Hilfreiche Kommunikationsmethoden kennenlernen und üben
- 14 Schritte um schwierige Telefonate zu meistern
- Zusatzgeschäft generieren und Nachverfolgung
- Übungen zu schwierigen Telefonaten mit Kundenbeschwerden
- Prozesse für ein gutes Beschwerdemanagement
- Verzahnung von Beschwerdemanagement und Service

Das lernen Sie & Ihre Servicemitarbeiter

- Wie ich in schwierigen Situationen meine Emotionen beherrsche
- Wie ich das Gespräch auch bei schwierigen Kunden konstruktiv leite und zum Erfolg führe
- Wie ich durch eine Beschwerde Kunden neu gewinnen kann.
- Wie ich Beschwerden vollumfänglich einer befriedigenden Lösung zuführe
- Wie ich kontinuierlich für einen verbesserten Beschwerdeprozess Sorge

So profitiert Ihr Unternehmen

- Mitarbeiter arbeiten motiviert in einem professionellen Servicebereich
- Verärgelter Kunden erzählen vom professionellen & befriedigenden Beschwerdemanagement
- Das Image Ihrer Serviceabteilung wird verbessert
- Sie halten Kunden und erhöhen deren Loyalität
- Sie gewinnen leichter neue Mitarbeiter.

Sie erhalten professionelle Unterlagen & eine qualifizierte Teilnahmebestätigung.

Dauer: je nach Anforderung

Preis: Gruppen- bzw. Workshop-Preis auf Anfrage.