

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeitende

Essenz

Die Vertriebsmitarbeiter können lösungsorientiert und souverän mit Reklamationen umgehen. Das Reklamationsgespräch wird durch SIE geführt und gesteuert. ADM und KAM hinterlassen mit Ihrer kommunikativen Kompetenz eine Visitenkarte und nutzen das Gespräch als Werbung für Ihr Unternehmen.

Methodik

Trainer-Input, Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

Umfang

180 Minuten

Inhalt

Die Aspekte einer Reklamation / Beschwerde

- Die Unterschiede zwischen Reklamation und Beschwerde
- Die positiven und kritischen Faktoren
- Der rote Faden einer Reklamation – von der Annahme zur Nachbereitung
- Psychologische Hintergründe einer Reklamation oder Beschwerde

Kundenorientierte Einwandbehandlung bei Reklamationen oder Beschwerden

- Durch Fragetechniken das Gespräch gezielt lenken
- Der Umgang mit und das Vermeiden von Killerphrasen
- Verschiedene Gesprächsstile und ihre Wirkung auf den Gesprächspartner
- Fehlervermeidung in der Diskussion

Praxissimulation