INSTATIK GmbH
Der Trainings-Spezialist für Präsentation und Verkauf

Geschäftsführer: Dipl.-Paed. Peter Mohr
Handelsregister: AG Mannheim
HRB 701975
UST-ID-Nr.: DE253689892

Post: **Barlachstrasse 4**
D – 69168 Wiesloch
Fon: **+49-6222-385852**
Fax: **+49-6222-385853**
E-Mail: **instatik@instatik.de**
Internet: **www.instatik.de**

1-tägiges Intensiv-Training

Das erfolgreiche Reklamationsmanagement

Beschwerden als Chance nutzen

Trainings-Ziel:
Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Daher sollte die Zufriedenheit der Kunden nie gefährdet werden. Allerdings wird es Fehler und Anlässe für Reklamationen natürlicherweise immer wieder mal geben. Dies lässt sich nicht vermeiden. Aber Sie können vermeiden, dass Sie die reklamierenden Kunden verlieren.
Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Reklamationsmanagement sogar systematisch als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter und kostengünstiger, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg. Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie die Kniffe und Techniken des professionellen Reklamationsmanagements kennen und beherrschen.
Dieses Intensiv-Training befähigt die Teilnehmer, die gefürchteten Gespräche mit reklamierenden Kunden souverän zu managen und routiniert zu meistern.
Hierzu vermittelt das Training ein effektives Know-How aus spezifischen Techniken und Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie.
In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

Trainings-Inhalte:
- Reklamationsgespräche systematisch steuern
- Emotionale Sicherheit im Reklamationsgespräch erlangen
- Beschwerdesituationen souverän meistern
- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Die Kontrolle der eigenen Emotionen
- Schwierige Reklamationssituationen positiv aussteuern
- Überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Reklamationsgespräch
- Empathisches Beschwerdemanagement
- Der professionelle Umgang mit schwierigen und wütenden Kunden
- Mehrdimensionale Kommunikationsebenen beachten und nutzen
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- Vom Blame-Pattern zum Solution-Pattern
- "After-trouble" den Kunden (zurück-)gewinnen
- "Nein" sagen können bei unberechtigten Reklamationen
- Vom Reklamationsabwickler zum Manager für Kundenwünsche
- Reklamateure systematisch zu treuen Kunden entwickeln
- Flow-Chart und Checklisten der Reklamationsbearbeitung
- Die Organisation eines professionellen Reklamations-Management-Systems
- Aus Reklamationen systematisch Umsatz generieren
- Selbstmotivation und Stressmanagement beim Umgang mit Reklamationen
- Die DOs and DONTs im Reklamationsmanagement
- Die typischen Fettnäpfchen und Fehler vermeiden

Zielgruppe:
Alle Personen, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden und diese Situationen souverän und sicher managen wollen.
Anfänger werden grundlegend qualifiziert.
Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

Trainings-Methodik:
- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Videogestützte Analysen und Feedbacks
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Streng begrenzte Teilnehmerzahl: Maximal 8 Teilnehmer
- 1-tägiges Intensiv-Training (Crash-Kurs)

Der Trainer:
Ein spezialisierter Fachtrainer für Reklamationsmanagement aus dem INSTATIK-Trainer-Team.
Je nach Zusammensetzung und Interessen der Teilnehmer (Alter, Branchen, Seminarschwerpunkte) wählen wir den bestmöglichen Reklamationsmanagement-Trainer für das jeweilige Seminar aus.

Veranstaltungsorte und Veranstaltungstermine:

1-tägiger Intensiv-Crash-Kurs
09:00 - 18:00
In der INSTATIK-Zentrale in 69168 Wiesloch

Unter folgendem Link finden Sie den aktuellen Termin-Kalender:
http://www.instatik.de/instatik-seminartermine.pdf

Alle angekündigten Seminar-Termine finden garantiert statt.

Teilnahme-Gebühr:
Die Teilnahmegebühr für dieses 1-tägige Intensiv-Training beträgt pro Teilnehmer: € 995.- zzgl. MWSt.

Die Möglichkeit firmenspezifischer Inhouse-Trainings:
Das Training kann auch firmenintern durchgeführt werden.
Hierbei können wir Ihnen ein maßgeschneidertes (und auch produktbezogenes) Trainingskonzept entwickeln, das auf Ihre firmenspezifischen Belange zugeschnitten ist.
Das Tageshonorar beträgt: ab € 1495.- zzgl. MWSt.
Dieses Tageshonorar ist ein All-Inclusive-Preis für bis zu 10 Teilnehmer, in dem unsere sämtlichen Aufwendungen bereits enthalten sind.