

Reklamationsmanagement

Die brisanteste Materie im Kundenkontakt bildet die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden. Das muss nicht sein! Reklamationen können zu besserer Leistung und erhöhter Kundenbindung führen, wenn die Kunden mit Rücksicht auf zukünftige Geschäfte richtig behandelt werden. Schaffen Sie die nötige Sensibilität für diese Thematik und zeigen Sie auf, wie mit der richtigen Einstellung Reklamationen als Chance zur Kundenbindung verstanden und gehandhabt werden können.

• Einleitung

- Aus Beschwerden wird man klug!

• Reklamationen als Chance

- Bausteine eines aktiven Reklamations- und Beschwerdemanagements
- Erfolgreiches Reklamationsmanagement

• Qualität als Unternehmensphilosophie

- Interne Kunden - Externe Kunden
- Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung

• Kundenorientierung geht jeden an!

- Überdenken Sie Ihre Einstellung

• Emotionale Hintergründe - Rationale Hintergründe

- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen

• Was will der Kunde mit einer Reklamation / Beschwerde erreichen?

- Fragetechnik einsetzen!
- Taktische Fragen
- Reklamationsanalyse

• Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch

• Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen

- Umwandlung einer Reklamation in Zustimmung
- Fehlverhalten bei Reklamationen und Beschwerden
- Einwandbehandlungstechniken auf Kundenreklamationen



- **Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung**

- Gliederung für eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Telefon-Gesprächsstrategie
- Der telefonische Gesprächsleitfaden
- Telefonskript
- Die richtige Formulierung von Reklamationsschreiben
- Erfolgreiche Reklamationsbearbeitung

- **Tages-Clearing**