



Andrea Eigel

Diplom-Ökonomin

Achtung Reklamation –

Risiken und Chancen im Umgang mit unzufriedenen Kunden

Reklamationen sind ärgerlich. Sowohl für ein Unternehmen, als auch für den Kunden. Doch eine Reklamation muss nicht dazu führen, dass man diesen Kunden verliert. Zumindest dann nicht, wenn dem Kunden richtig und verständnisvoll begegnet wird.

Inhalte:

- Der reklamierende Kunde – Erwartungen und Emotionen
- Die Reklamationsannahme – Verhalten am Telefon und im Gespräch
- Der Ton macht die Musik – Körpersprache und kundenorientierte Formulierungen
- Lösung statt Schuldzuweisung – die erfolgreiche Reklamationsbearbeitung
- Im Gespräch bleiben – Zweitgespräch und Zufriedenheitsabfrage
- Aus Reklamationen lernen – der kontinuierliche Verbesserungsprozess

**Die Inhalte sind genau zugeschnitten auf Handwerk und Mittelstand.
Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer erhält griffige Tipps und
Anleitungen, die direkt in den Betriebsalltag umgesetzt werden können.**

