Reklamationen in Chancen verwandeln

REFERENZ: MAN062
Trainer: HAPPINESS CONSULT SPRL - TYSIOR SARL-S

1.0 Tag(e)

Beschreibung

Nach Beendigung der Schulung wissen die Teilnehmer*innen, wie sie eine Reklamation entgegennehmen, darauf antworten und die Kommunikation mit ihrem/ihrer Ansprechpartner*in gestalten.

Ziele

Nach Beendigung der Schulung wissen die Teilnehmer*innen, wie sie eine Reklamation entgegennehmen, darauf antworten und die Kommunikation mit ihrem/ihrer Ansprechpartner*in gestalten.

Zielpublikum

Alle Personen im Dienstleistungs- und Sekundärsektor, die Beschwerden sowohl von Kund*innen als auch von unternehmensinternen Personen bearbeiten müssen.

Inhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Verschiedene hilfreiche Methoden bei der Kommunikation (aktives Zuhören, Drama-Dreieck, Lebenspositionen, Schweigen, Torten-Diagramm ...)
- Durchsetzungsfähigkeit als Grundlage für ein gutes Miteinander
- Potenzielle Konflikte erkennen und damit umgehen
- Die DESC-Methode
- Bedingungen für eine gute Verhandlung
- Reklamationmanagement-Verfahren
- Die betroffene Person in die Lösungsfindung einbeziehen
- Eine glaubwürdige Zusage machen
- Eine für beide Seiten stimmige Einigung erzielen

Pädagogik

Partizipative und interaktive Methode, die auf Austausch und Teilen basiert.

Die tatsächliche Situation jedes Teilnehmers/jeder Teilnehmerin dient als Grundlage und Beispiel für die Präsentation und Anwendung der verschiedenen Tools.

Die Methodologie ermöglicht es, bewährte Praktiken und Erkenntnisse der Gruppe auszutauschen, um Lösungen für Schwierigkeiten oder Fragen zu finden.

Individueller kurz- und langfristiger Maßnahmenplan, der von allen Teilnehmer*innen am Ende der Schulung erstellt wird.

Angaben

/