

1940 Reklamation als Chance

Von der Beschwerde zur Begeisterung

Im Seminar „Reklamation als Chance“ erwerben Sie Kenntnisse zur richtigen Reklamationsbehandlung. Sie arbeiten im Seminar daran,

- damit Sie nicht durch Stress die Fähigkeit verlieren, zu einer guten Lösung zu kommen
- das verlorene Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen
- richtig die Spannung aus dem Reklamationsgespräch zu nehmen
- aus Reklamationen Geschäfte für die Zukunft zu machen.

Die Zielgruppe:

Personen,

- die im Sales tätig sind.
- die Reklamationen kundenorientiert bearbeiten möchten.

Die Inhalte:

- Gründe für Reklamationen
- Regeln zur Behandlung von Reklamationsfällen
- Schaffung einer Vertrauensbasis beim Reklamationsgespräch (Spannungsabbau - Beziehungsaufbau)
- Versachlichung des Gesprächsklimas
- Grundsätze der Einwandbehandlung
- Den Ursachen nachgehen
- Die Konsequenzen

Der Hinweis:

Das Seminar ist Teil der „WIFI Verkaufsakademie“.

Möchten Sie ein individuelles Coaching?

Im Anschluss an Kurse und Seminare bietet Ihnen das WIFI individuelles, weiterführendes Coaching. Nutzen Sie die Gelegenheit, die eigene Verkaufssituation punktgenau zu analysieren und konsequent am Ausbau Ihrer Stärken zu arbeiten. Erfahrene Trainer erarbeiten mit Ihnen alle Phasen im Verkaufsprozess. Immer hautnah an der Praxis. Auf Wunsch begleitet Sie Ihr Trainer auch zum Kunden, um später gemeinsam mit Ihnen Ihren Auftritt zu analysieren.

Termin und Preis auf Anfrage: Marlene Roßmann, Tel. 05-7000-7391, marlene.rossmann@wifi-ooe.at



Kursbuchung und weitere Details unter **1940** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe