

**VOM SCHRECK-
GESPENST
REKLAMATION ZUR
FREUNDLICHKEIT
IN PERSON.**

Hallo, Mensch!, ich bin auch einer.

SEMINAR / WORKSHOP

*Für Unternehmer(innen), Projektleiter(innen),
Verkaufs- und Kundenberater(innen)*

Die Umkehrung der Geschichte bei Reklamationen, Umtausch und Wiedergutmachung heisst Beschwerdemanagement. Hier gibt es eine Reihe von Spielregeln zu beachten, die gelernt sein wollen. Als Erstes sollte das unangenehme Gefühl aus der Welt geräumt werden, das Reklamationen mit sich bringen: Es ist geschehen! Jetzt heisst es damit umzugehen. Im zweiten Schritt geht es darum, ungehaltene Kund(inn)en postwendend zu beschwichtigen, verloren gegangenes Vertrauen zurückzuerobern, aus der Situation heraus Positives zu entwickeln, auf Aggressionen nicht aggressiv zu reagieren und – vor allem – zuzugeben, wenn ein Fehler geschehen ist.

Die Basis des Beschwerdemanagements sind verständnisvoll und gut geschriebene Briefe. Sie können zu einer neuen Kundenbindung führen, indem man das Unternehmen von seiner besten Seite darstellt und die Vorteile und Benefits im Hinblick auf die liebe Konkurrenz und auf die Zukunft ausspricht.

Übrigens werden negative Erfahrungen bis zu neunmal weitererzählt. Das ist für jedes Unternehmensimage neunmal zu viel!

Das Seminar zielt darauf, ehrlich, selbstbewusst und ohne unangenehme Gefühle auf Reklamationen, Umtausch und Wiedergutmachung mündlich bzw. schriftlich zu reagieren und mit Emotionen umzugehen.

« **Von der Reklamation
zur Reklame: Das Beste,
was einem passieren kann.** »

Kommunikationskultur:

Rita Naef, Bachstrasse 7, 6010 Kriens
Telefon: 041 322 10 12, rita.naef@kommunikationskultur.ch,
www.kommunikationskultur.ch

Coach & Co.:

Barbara Groher, Finkelerweg 38, 4144 Arlesheim,
Telefon: 061 701 89 67, Fax: 061 701 89 26,
barbara.groher@sprachkultur.ch, www.sprachkultur.ch