

# Information zum Seminarangebot



**BWU**  
BILDUNGSZENTRUM  
DER WIRTSCHAFT  
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

## Professioneller Umgang mit Kundenreklamationen am Telefon am 19. November 2008

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter/innen in Unternehmen mit Kundenkontakt

### Seminarziel

Das Seminar konzentriert sich auf die kritischen Situationen im Umgang mit Kundenreklamationen. Die Zielsetzung dieses Seminars besteht darin, die Teilnehmer mit konkreten Tipps und Verhaltensweisen vertraut zu machen, die sofort in der Praxis anwendbar sind. Die Teilnahme an diesem Seminar rentiert sich schnell, da die Inhalte sofort umsetzbar sind und eine direkte Erhöhung der Kundenzufriedenheit bewirken.

Sie wollen auf natürliche, elegante Art und Weise mehr Erfolg im Umgang mit Kunden und Kollegen erreichen und Ihre Vertriebsfolge maximieren? Hier sind einige Lösungen, die sich seit langer Zeit bewährt haben, die Ihre Natürlichkeit und Persönlichkeit unterstreichen und die Ihnen zum Erfolg verhelfen:

### Seminarinhalt

- ◆ Wie behandle ich professionell berechnete und unberechtigte Reklamationen?
- ◆ Wie gehe ich mit gestressten und verärgerten Kunden um?
- ◆ Wie verhalte ich mich richtig, wenn ein Kunde mit Anwalt, Wechsel oder Regress droht?
- ◆ Wie verhalte ich mich richtig, wenn mich ein Kunde verbal angreift?
- ◆ Wie präsentiere ich Lösungen, so dass der Kunde sie akzeptiert?
- ◆ Wie gewinne ich nach einer Reklamation verlorenes Vertrauen zurück?
- ◆ Wie nutze ich eine Reklamation, um einen Kunden an mein Unternehmen zu binden?
- ◆ Wie übermittle ich schlechte Nachrichten (z.B. Terminverschiebungen)?

#### Dozentin:

Heike Riedel  
Unternehmensberatung

#### Termin:

19. November 2008  
von 09:00 bis 17:00 Uhr

#### Dauer:

1 Tag

#### Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt € 230,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 210,00.  
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

#### Seminar-Kennziffer:

**01.5.10**

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

#### Anmeldung:

Bildungszentrum der Wirtschaft  
im Unterwesergebiet e.V.

Telefon:  
(0421) 36 325 – 12/ -13

e-mail:  
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach  
**DIN EN ISO 9001:2000**  
**§4 WBG des Landes Bremen**

#### Veranstaltungsort:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.  
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen