

Professionell auf Beschwerden reagieren und Kunden halten.

Reklamations- und Beschwerdemanagement.

Der eine tut es laut, der andere leise. Der eine beschimpft Sie, der andere Ihre Mitarbeiter. Egal wie – Kunden, die sich beschweren, greifen Sie zunächst persönlich an. Das ist nicht schön und kann Ihnen schnell den Tag verderben.

Was Sie tun müssen, damit ein lauthals schimpfender Kunde sich anschließend für Ihr Verständnis bedankt, mehr kauft als eigentlich geplant und Sie sogar noch weiterempfiehlt, erfahren Sie in diesem Seminar.

SEMINARSCHWERPUNKTE

- Was passiert mit mir, wenn sich ein Kunde beschwert:
 - Zustandsmanagement bei Reklamationen/Beschwerden
 - Zusammenhang von Unterbewusstsein und Verhalten
- Die häufigsten Beschwerden/Reklamationen
- Welche Gefühle hat der Kunde, wenn er sich beschwert:
Die vier Phasen einer Beschwerde
- Professionelles Verhalten bei Beschwerden mit dem Ziel, den Kunden zu halten
- Kundentypologie nach Insights: Unterschiedliches Beschwerdeverhalten und der adäquate Umgang damit



REFERENTIN

Romy Skole, sales boom.

Die ausgebildete Diplom-Pädagogin arbeitet seit 2004 als zertifizierte Mastertrainerin und Coach für Führungskräfte und Verkäufer. Seit 1997 in der Aus- und Weiterbildung tätig, gehören Trainingsprogramme im Intervall-System in den Bereichen Mitarbeiterführung und Verkauf zu ihren Schwerpunkten. Ihr besonderes Interesse gilt der Veränderung von Einstellungen und Verhaltensmustern. Seit 2002 ist sie anerkannte Ausbilderin bei der Industrie- und Handelskammer Berlin.

SEMINARBEITRAG

Sie investieren 115,- Euro (pro Person, zzgl. MwSt.) in Ihren Erfolg. Inklusive Arbeitsunterlagen, Getränken und Pausenerfrischungen für den Veranstaltungstag.

SEMINARORT

Bergmann & Franz
Schulungs- und Tagungcenter
Lützowstraße 74
10785 Berlin (Tiergarten)

TERMIN

27.09.2018
09:00 – 13:00 Uhr

ZIELGRUPPE

Vom Inhaber bis zur Bürokraft von
Fachhandwerksunternehmen

MAXIMAL 15 TEILNEHMER



Anmeldung

»Professionell auf Beschwerden reagieren und Kunden halten.«

27.09.2018, 09:00 – 13:00 Uhr

BF.Akademie

Lützowstraße 74
10785 Berlin (Tiergarten)
Telefon (030) 26 08-10 01
Telefax (030) 26 08-11 11
E-Mail seminar@bfgruppe.de

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Telefax: _____

E-Mail: _____

Hiermit melden wir uns verbindlich an:

Teilnehmer:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Ich bestätige mit meiner Unterschrift die Seminaranmeldung und erkenne die Geschäftsbedingungen der BF.Akademie an.

Datum/Unterschrift/Stempel:

Alle Infos und unser
komplettes Seminarangebot
finden Sie auch unter:
[www.bergmann-franz.de/
profikunden/akademie](http://www.bergmann-franz.de/profikunden/akademie)

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Anmeldungen werden in Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Nach Abschluss des Seminars erhalten alle Teilnehmer eine Seminarurkunde sowie eine Rechnung. Wenn nicht anders angegeben, gelten die jeweiligen Seminarpreise pro Person, zuzüglich Mehrwertsteuer.

Bei Abmeldung bis 14 Tage vor Seminarbeginn entstehen Ihnen keine Stornokosten. Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierungen innerhalb von 14 Tagen vor Seminarbeginn 50 % des Seminarbeitrages, bei Stornierung oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag die volle Gebühr in Rechnung gestellt werden muss. Selbstverständlich können Sie gerne eine Ersatzperson nennen. Wir behalten uns vor, das Seminar abzusagen – Sie werden natürlich rechtzeitig darüber informiert.

ANREGUNGEN

Sollten Sie Anregungen zur Semingestaltung, neue Ideen oder Wünsche für Seminare haben, lassen Sie es uns wissen. Wir freuen uns über jedes Feedback:
E-Mail: seminar@bfgruppe.de
Telefon: (030) 26 08-10 01