

Nutzen Sie Reklamationen zu Ihrem Vorteil!

Reklamationen sind schlecht? Falsch! Reklamationen schenken Ihnen einen wertvollen Nutzen und geben Ihnen die Möglichkeit Ihre Kunden für Sie und Ihren Service zurück zu gewinnen! Steigern Sie Ihren Erfolg durch sinnvolle Behandlung von Reklamationen.

## Ihr Nutzen

Gaby Graupner vermittelt Ihnen in diesem interaktiven Video-Kurs Ihre langjährige Praxiserfahrung anhand von anschaulichen Beispielen.

## Voraussetzungen

Keine

## Preis pro Teilnehmer

EUR 85,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

## Seminardauer

3 Stunde(n)/Hour(s)

## Hinweise

Der Preis versteht sich für eine/n BenutzerIn zum sofortigen Lernen. Gerne bieten wir Pauschallizenzen für Unternehmen (gehostet oder als SCORM Paketen für Ihr LMS) an.

Version:

## Seminarinhalte

- \* Kursvorstellung: Reklamation - Eine Reklameaktion
- \* Wie fühlen Sie sich bei einer Reklamation?
- \* Die Ebenen der Kommunikation
- \* Ablauf einer Reklamation - Hinhören
- \* Fragearten bei einer Reklamation
- \* Ablauf einer Reklamation - Verständnis zeigen
- \* Schwierige Gesprächspartner
- \* Ablauf einer Reklamation - Lösung
- \* Quiz zum Kurs „Reklamation - Eine Reklameaktion“

