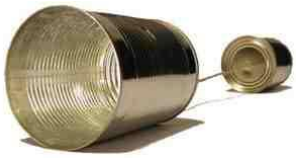
GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

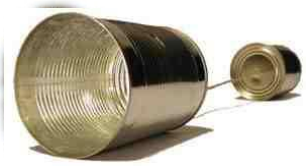
Das ist doch zum aus der Haut fahren!



Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon
Impuls-Seminar und Praxisbegleitung

© by

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur



Zielsetzung

Reklamationen sind Chancen

Das Wort Reklamation kommt aus dem Lateinischen und heißt soviel wie „Gegenschrei“. Und das tun viele Kunden in der Situation, in der sie eine Ungerechtigkeit verspüren. Häufig kaum wahrnehmbar, ab und zu lautstark und voller Emotionen. Dabei sind Reklamationen auch ein Signal dafür, dass man Kunde bleiben will, wenngleich bisweilen unter Protest.

Wir alle kennen die Zahlen, wir alle wissen um den Wert einer gewachsenen Kundenbeziehung. Wissen, dass es um ein vielfaches teurer ist, einen Neukunden zu gewinnen, statt einen treuen Kunden zu behalten. Gerade deshalb kommt diesem Thema eine solch große strategische und auch finanzielle Bedeutung zu. In den meisten Fällen werden Reklamationen zunächst am Telefon vorgetragen. Die aufgrund dieser Kommunikationsform reduzierten Einflussmöglichkeiten auf den Kunden führen zu hohen Anforderungen an das kommunikative Geschick und die Empathie des Mitarbeiters.

Das Impuls-Seminar soll für diese besonderen Situationen im Kundenkontakt sensibilisieren und Wege aufzeigen, aus einer Reklamation eine gefestigte Kundenbeziehung zu machen.

Zielgruppe:

- Sparkassenmitarbeiter im Sparkassen-Call-Center (In- und Outboutbound)
- Kundenberater mit Telefonkontakten
- Mitarbeiter mit Aufgabenstellung zur Bearbeitung von Reklamationen - Beschwerdehotline

Inhalte:

- Kundenerwartungen und -verhalten in schwierigen Situationen
- Problem- oder Lösungsorientierung?
- Grundlagen der Einwand- und Reklamationsbehandlung
- Reaktionsschema, Fallbeispiele, Formulierungshilfen, Übungen
- Beraterverhalten in schwierigen Situationen - mit schwierigen Situationen umgehen
- Fazit: Regeln, Merksätze

Weitere Leistungen:

- Abwechslungsreiche Moderation und anregendes Seminardesign
- Umfangreiche Teilnehmerunterlagen, farbiges Fotoprotokoll als PDF-Datei

Dauer:

- Theorieinhalte je nach Intensität, Detaillierung und Einbezug der hausinternen Prozesse im Zusammenhang mit einem Beschwerdemanagement: 1-2 Tage
- Empfehlung: Je Mitarbeiter ca 0,5 Tage Praxisbegleitung

© by

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Referenzen

Seit 1995 bin ich für nahezu 100 Unternehmen tätig gewesen. Viele dieser Unternehmen sind zwischenzeitlich durch Fusionen oder Umfirmierungen nicht mehr unter den "alten" Bezeichnungen am Markt aktiv. Ich habe daher den Überblick mit meinen Referenzen aus Gründen der Übersichtlichkeit gestrafft. An dieser Stelle sind die Unternehmen, für die ich in den letzten 2-5 Jahren tätig war, aufgeführt. Ich habe die Übersicht nach meinen Kernkompetenzen und weiteren Themenfeldern gegliedert. Einzelne Erfahrungsberichte zu durchgeführten Maßnahmen sind auch auf unseren Seiten im Internet unter www.gesser.biz unter der Rubrik "Unternehmen“/“Referenzen“ zu finden.

Führungskräfteentwicklung

Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
Sparkasse Gladbeck
Bürgschaftsbank Schleswig Holstein
Weberbank Berlin

Vertriebsthemen Privatkundenbereich

Sparkasse Gladbeck
Stadtsparkasse Gronau
Sparkasse Arnsberg-Sundern
Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe
Sparkasse Zollernalbkreis
LBS Saar
Weberbank Berlin

Vertriebsoptimierung Geschäftsstelle

Sparkasse Gladbeck
Stadtsparkasse Gronau
Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse

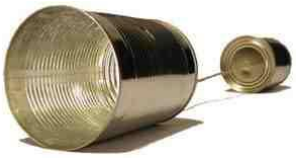
Tefonservices - Call-/Servicecenter

Sparkasse Celle
Sparkasse Dortmund
Sparkasse Essen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Sparkasse Emsland
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude
Sparkasse Herford
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Höxter
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lüdenscheid
Sparkasse Mittelthüringen
Sparkasse Neu-Ulm -Illertissen
Sparkasse Schwerte
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südholstein
Sparkasse Trier
Sparkasse Unna
Sparkasse Vest Recklinghausen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Verbandssparkasse Wesel
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik Münster
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
Weberbank Berlin
Bayerncard Services; München

Weitere Themengebiete habe ich für folgende Unternehmen bearbeitet:

Sparkasse Aschersleben-Staßfurt
Sparkasse Chemnitz
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Unna
Sparkasse Werl
Kreissparkasse Sangerhausen
Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis
SaarLB
Westfälische Provinzial Versicherungen
Deutscher Sparkassenverlag
Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Albis Capital AG
Bayerncard Services, München
ABC-Privatkundenbank ab 2008 ready bank
Autobank Österreich
Berliner Bank
Berner & Mattner Systemtechnik GmbH
Bremen - Wach-und Ordnungsdienste GmbH
Kreishandwerkerschaft Gelsenkirchen
MindBusiness GmbH
MindJet GmbH
Randstad
Toyota Deutschland/Lexus Deutschland
Sparkassenakademie Münster
Sparkassenverband Bayern
Rheinische Sparkassenakademie
Ostdeutsche Sparkassenakademie Potsdam
Sparkassenakademie Kiel

© by



Kontakt

GESSER -
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Peter Gesser
Lucas-Cranach-Strasse 29
45768 Marl

fon +49 2365 518104
fax +49 2365 518105
mobil +49 172 28 13368

peter.gesser@gesser.biz

www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info

© by