

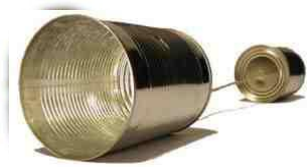


Das ist doch zum aus der Haut fahren!



Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon
Ein Impuls-Seminar





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:

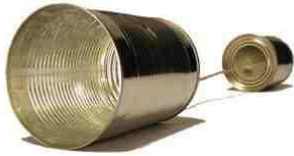
- ▶ Sparkassenmitarbeiter im Sparkassen-Call-Center (In- und Outbound)
- ▶ Kundenberater mit Telefonkontakten
- ▶ Mitarbeiter mit Aufgabenstellung zur Bearbeitung von Reklamationen

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 Seminar-design
- ▶ Umfangreiche Teilnehmerunterlagen, farbiges Fotoprotokoll als PDF-Datei



P reise und Leistungen

Unsere Preise für individuell geplante Maßnahmen vereinbaren wir in einem persönlichen Gespräch. Je nach Umfang und konzeptioneller Detaillierung können unterschiedliche Preis- und Rabattstaffeln vereinbart werden. Zur Orientierung haben wir unsere Nebenkosten aufgeführt:



Nebenkosten	▶	Fahrtkosten PKW je km	0,58 €
	▶	Bahn 1. Klasse	Bahntarif
	▶	Flug Economy	Nach Beleg
	▶	Andere Verkehrsmittel wie Bus/Taxi	Nach Beleg
	▶	Erforderliche Übernachtungen für Trainer und Mitarbeiter	Nach Beleg
	▶	Ab 500 km Entfernung Vergütung Reisetag	300 €
	▶	Telefax/Telefongebühren/Materialkosten/Versandkosten/Kopierkosten/Teilnehmerunterlagen pauschal	150 €
	▶	Fotoprotokolle, je Seminar/Workshop nach Umfang	30-50 €

Gültig ab 1. Juli 2010

Die aufgeführten Preise gelten zzgl. 19 % Mehrwertsteuer



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

Vertrieboptimierung Geschäftsstelle

Sparkasse Gladbeck
 Stadtparkasse 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



Kontaktdaten

Peter Gesser
GESSER – die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Lucas-Cranach-Strasse 29
45768 Marl

Telefon: 02365 518104
Telefax: 02365 518105
Mobil: 0172 28 13368

E-Mail: peter.gesser@gesser.biz
Internet: www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info

XING Peter Gesser 

Videokonferenz über
Skype: petergesser
MSN Messenger peter.gesser@gesser.biz

