

# PARLA®-Trainings 2017

## Beschwerden als Chance zur Kundenbindung?

### So meistern Sie Reklamationen mit Gewinn

#### Ziele

Jede Beschwerde ist eine Chance, denn auch in schwierigen Situationen kann man eine gute Zusammenarbeit erreichen. Dabei ist es entscheidend, situativ die passenden Gesprächstechniken einzusetzen, um die Situation positiv zu beeinflussen.

#### Ihr Nutzen

Die Teilnehmer reflektieren ihr Gesprächsverhalten und lernen, wie sie auch in komplexen Situationen kundenorientiert agieren und den Kunden wieder für sich gewinnen.

Sie lernen, wie Sie sich auf die emotionale Situation des verärgerten Kunden einstellen und reklamierende Kunden systematisch wieder zurück gewinnen.

#### Inhalte

- Der systematische Reklamations-Prozess
- Je schneller Sie reagieren, desto größer sind Ihre Chancen
- Sympathische und überzeugende Reklamationsgespräche führen
- Stolpersteine beim Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Mündlich oder schriftlich – den richtigen Kanal wählen
- Wie Sie authentisch und überzeugend auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster reagieren
- Wie Sie durch Ihre Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik Ihr Gespräch positiv beeinflussen können
- Entwickeln Sie Ihre persönliche Vorgehensweise für den Umgang mit Problempersonen
- Wie Sie auch schwierige Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss bringen
- Was tun, wenn überzogene Forderungen gestellt werden?
- Der professionelle Umgang mit Besserwissern, Nörglern und destruktiven Personen
- Praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für den Umgang mit schwierigen Personen

#### Methoden

Verhaltensorientiertes Training; Übungen mit der digitalen Telefontrainingsanlage; praktische Umsetzungsaufgaben; Aktivierung durch handlungsorientierte und interaktive Methoden; Impulse durch den Trainer, Demonstration, Erarbeitung im Plenum, Übungen, Einzel- Partner- und Gruppenarbeit.

#### Seminarleiter

Joachim Wunderlich, Experte für Vertriebsentwicklung

- geb. 1971, Wohnort: Heidelberg
- seit 2005 Verkaufs- und Vertriebs-Trainer, Coach und Hörbuchautor
- Technischer Zeichner, Pädagogik-Studium, BWL-Weiterbildung, Train-the-Trainer Ausbildung
- Zertifizierter Business Coach, EFQM-Assessor, Akkreditierter INSIGHTS MDI® Berater
- Gebietsverkäufer im Direktvertrieb, Leiter Außendienst Vertrieb für Betriebssicherheit



PARLA



PARLA  
INTERNATIONAL



EXECUTIVE  
COACHING

#### Datum

04. Dezember 2017

#### Ort

Hotel im Raum  
Heidelberg

#### Dauer

1 Tag; 09 - 17 Uhr

#### Seminarleiter



Joachim Wunderlich

#### Teilnehmeranzahl

max. 8 Teilnehmer/innen

#### Investition

690 EUR zzgl. MwSt.

#### Zielgruppe

offen