

# Beschwerde als Chance nutzen

## Reklamationstraining

**Veranstalter:** NÖ Landarbeiterkammer

**Ihre Trainerin:** Claudia Klohofer / [www.mutmachinstitut.at](http://www.mutmachinstitut.at)

**Zielgruppe:** Alle, die im Verkauf arbeiten bzw. Kundenkontakt haben

---

**Ziel:** In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

**Inhalte:** Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Allerdings passieren natürlicherweise ab und zu Fehler und es entstehen Anlässe für Reklamationen. Dies lässt sich nicht vermeiden. Vermeiden können wir aber, die reklamierenden Kunden zu verlieren bzw. zu verärgern („schlechte Nachrede“).

Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Reklamationsmanagement sogar systematisch als Instrument der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter und kostengünstiger, bestehende Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen.

- Korrekte Handlung bei Kundenreklamationen – in 4 Schritten zum Erfolg
- Wie Sie erkennen können, ob es eine „berechtigte Reklamation“ oder ein versteckter Vorwand ist (Soft-Power- und Sportreklamierer)
- Richtiger Umgang mit verärgerten und schwierigen Kunden
- Reklamation als Chance für mehr Umsatz und Erfolg
- Training der Gespräche anhand Ihrer Praxisbeispiele

**Sonstiges:** Dieses Seminar veranstalten wir gerne auch firmenintern mit max. 12 Personen.

---

**Methodik:** Theoretische Inputs, spezifische Techniken aus Rhetorik, Verkaufspsychologie und Kommunikationspsychologie, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch

**Dauer:** 1 Tag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Kosten:** für den Dienstnehmer: EUR 40,- pro LAK-Mitglied  
+ für den Dienstgeber: EUR 50,- pro LAK-Mitglied  
inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung (ohne Getränke beim Mittagessen)

**Ort:** NÖ LAK ServiceCenter, Landhausboulevard, Haus 2 Top 6a, 3100 St. Pölten  
Tel.: 02742 / 35 26 83, E-Mail: [stpoelten@lak-noe.at](mailto:stpoelten@lak-noe.at)

**Termin:** Do, 15.03.2018

**Anmeldeschluss:** 22.02.2018

**Kursnr:** VKRE-18-01

**Anmeldung:** am besten gleich online unter [www.landarbeiterkammer.at/noe](http://www.landarbeiterkammer.at/noe)