



keller ! consulting
garantiert eine runde Sache

Auf Anregung und vielfachen Wunsch bieten wir eine kleine Auswahl unserer Trainings, Seminare und Workshops auch öffentlich an. **Hier für Sie vor Ort – für jedermann buchbar.**

Unser Angebot richtet sich vor allem an Unternehmen, wo sich einzelne Mitarbeiter spezielle Kenntnisse aneignen möchten oder einfach in bestimmten Bereichen besser werden wollen.

Es richtet sich an Menschen, die sich selbst gern weiterbilden, an Jungunternehmer, an zukünftige Führungskräfte, aber auch an „alte Hasen“, die auf dem Laufenden bleiben wollen.

Authentizität, Kompetenz, Dynamik und **Frische** sind nur vier Punkte, die immer wieder als besondere Merkmale unserer Angebote benannt werden. Weitere Details finden Sie auf unserer Website – **bleiben Sie dran!**



keller ! consulting
next level training

Paul-Böhm-Str. 73
D-24539 Neumünster

fon +49 4321 47411
fax +49 4321 973449

www.kellerconsulting.de
info@kellerconsulting.de

in den
sozialen
Medien
vertreten



keller ! consulting
next level training

Offene Veranstaltung

**Reklamation
als Chance**

Reklamationsmanagement



Reklamation als Chance Reklamationsmanagement

Ein Kunde, der reklamiert, zeigt seine **Unzufriedenheit** und Absprungbereitschaft – aber vor allem sein **Interesse** an einer weiteren Geschäftsbeziehung!

Also: Freuen Sie sich über jede vorgebrachte **Beschwerde**, denn sie ist ein Hinweis auf Schwachstellen in Ihrem Unternehmen! **Schwachstellen**, weshalb womöglich bereits andere Ihrer Kunden abgewandert sind, ohne Ihnen die Chance zu geben, diese zu beheben und ohne Ihnen den Grund dafür zu nennen.

Wer bei Reklamationen professionell reagiert, kann seine zufriedengestellten **Kunden** langfristig an sich **binden** und zu Verbündeten machen.

Mehr noch: **Machen Sie Ihre Kunden zu Fans!** Denn erst bei einer berechtigten Beanstandung wird Ihr versprochener Service getestet.

Seien Sie also dankbar für jede Reklamation – sie ist **Ihre Chance!**

Reklamation als Chance Reklamationsmanagement

Inhalte des Trainings (Auszug):

- Bedeutung von (un)zufriedenen Kunden für Ihr Unternehmen / Besser keine Reklamationen? / Ursachen für's Nicht-Reklamieren
- Konsequenz unzufriedener Kunden / Warum reklamieren manche Menschen – und andere nicht? / Bedeutung des Internets
- Aus der Sicht des Reklamierenden gesehen / Kundenfeedback-Management
- MitarbeiterInnen aktiv einbinden und trainieren
- Kundenorientierte Kommunikation, Gewinner- statt Verlierersprache
- Leitfaden für den Umgang mit reklamierenden Kunden / Aus Fehlern lernen
- Prävention statt Reklamation
- Harvard-Prinzip
- Praxistransfer / Rollenspiele (freiwillig)

Termin:

Freitag, 23.09.2022
09:00 – 17:00 Uhr

Ort:

Neumünster

Preis:

€ 249,00 zzgl. MwSt. pro Person
(inkl. Getränke, Pausensnacks, Mittagessen sowie Unterlagen auf USB-Stick)

Anmeldungen ab sofort bis 3 Wochen vor Start



Neumünster aus gutem Grund

Freuen Sie sich auf wirklich anregende Veranstaltungen hier in Neumünster, im Herzen Schleswig-Holsteins!

Es spricht vieles für diese Location: zentral und direkt an der A7 gelegen, keine Großstadtstaus, kurze Wege, reichlich Parkmöglichkeiten und professionell geführte Tagungshotels, die ein Ambiente bieten, welches zum engagierten Zukunftsdenken einlädt.

Herzlich willkommen!

