



Training •
 Coaching •
 Beratung •

»Beschwerden als Geschenk sehen« (Training)

Ein Kunde, der sich beschwert, macht ein Unternehmen glücklich. Denn er zeigt: Hier sind Eure Fehler! Das ist die beste Chance, es besser zu machen. Aber wie gehe ich mit Reklamationen um? Wie festige ich das Vertrauen? Wie werde ich mit den Emotionen des Kunden fertig?

»Beschwerden als Geschenk sehen« heißt die Devise: Richtig handeln und dabei entspannt bleiben... Für die nächste Kundenempfehlung!

Die Inhalte:

- Beschwerden als Chance
- Wünsche des Kunden »heraushören«
- Mit schwierigen Kunden richtig umgehen
- Emotional sicher sein
- Reklamationen souverän meistern
- Stimme einsetzen, Fehler vermeiden
- Strategien gegen Stress umsetzen

Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung
 Tanja Hartwig genannt Harbsmeier
 Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln
 info@effektive-kundenbetreuung.de
 fon +49(0)22 03-89 64 46