17468 Online Sales Agents Training: Beschwerdemanagement als Geheimwaffe

In diesem Online-Seminar erfahren Sie, wie professionelles Beschwerdemanagement im Unternehmen eingesetzt wird, um eine erhöhte Kundenzufriedenheit zu erzielen. Es werden verschiedene Strategien und Techniken vorgestellt, um Beschwerden positiv zu nutzen und eine nachhaltige Qualitätsverbesserung sowie Kundenbindung zu bewirken. Weiters erhalten sie wertvolle Tipps, um Ihr Up- & Cross-Selling-Potential bei Bestandskundinnen und -kunden optimal zu nutzen.

Die Trainingsinhalte

- Bedeutung & Zweck des Beschwerdemanagements für Unternehmen
- Kommunikationstechniken für den Umgang mit beschwerdeführenden Kundinnen und Kunden
- Strategien zur Deeskalation bei herausfordernden Kundengesprächen
- Professioneller Umgang mit persönlichen Angriffen während des Gesprächs
- Nachbereitung von Beschwerdefällen zur kontinuierlichen Verbesserung
- Analyse von Fallbeispielen zur Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Wertvolle Tipps für Ihr Up- & Cross-Selling bei Bestandskunden

Der Trainer/ Die Trainerin

Mag. (FH) Petra Fröschl

Mehr als 110.000 Kundinnen und Kunden in über 7.500 Seminaren seit Gründung 2003 geben dem Konzept recht – 94%ige Kundenzufriedenheit spricht für sich.

WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE: Lösungs- und unternehmerorientierte Seminare, Workshops und Lehrgänge