17448 Kundenprobleme schnell und effizient lösen

In diesem Seminar erfahren Sie, wie professionelles Beschwerdemanagement in der Bauwirtschaft eingesetzt wer-den kann, um Kundenprobleme schnell, effizient und kundenorientiert zu lösen. Sie erhalten einen praktischen Leit-faden zur Gesprächsführung, der Ihnen hilft, Beschwerden systematisch anzugehen und konkrete Lösungen zu entwickeln. Mittels praxisnahen Strategien und bewährten Techniken lernen Sie, mit Fingerspitzengefühl kommunizieren, Konflikte souverän zu deeskalieren und persönliche Angriffe professionell meistern. Weiters erhalten Sie durch die Analyse von Fallbeispielen wertvolle Einblicke und konkrete Handlungsempfehlungen, um Ihr Beschwerdemanagement kontinuierlich zu verbessern und so die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig zu steigern.

Die Zielgruppe

Mitglieder der Branchenverbünde Bauwirtschaft & Einrichtung und Design

Die Trainingsinhalte

- Bedeutung & Zweck des Beschwerdemanagements für Unternehmen
- Kommunikationstechniken für den Umgang mit beschwerdeführenden Kundinnen und Kunden
- Leitfaden zur Gesprächsführung und Anwendung von Fragetechniken
- 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

Der Trainer/ Die Trainerin

Mag. (FH) Petra Fröschl, MA

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