



10 Gründe für effektives Reklamationsmanagement

01 LOYALITÄT ERHÖHEN

Kunden, deren Beschwerden zufriedenstellend behandelt wurden, haben eine größere Loyalität und werden zu Dauerkunden.

02 VERBREITUNG VERMEIDEN

16 x werden größere Probleme weitererzählt. Kunden vertrauen Kunden - mehr als jeder Werbung.

03 KUNDENVERLUST VERMEIDEN

Durch positive Beschwerdebehandlung verhindern Sie, dass Ihre Kunden zur Konkurrenz abwandern.

04 GEWINN ERHÖHEN

Bestandskunden, die wegen mangelnder Beschwerdearbeit abspringen, kommen nicht wieder. Das wirkt sich auf Ihren Gewinn aus.

05 BESCHWERDEFREIHEIT TRÜGT

Die Zahl der nicht geäußerten Reklamationen ist hoch. Nur wenige Kunden sagen bei Befragungen den wahren Grund der Abwanderung.

06 BEZIEHUNGEN FÖRDERN

Eine Beschwerde einzubringen ist ein Kooperationsangebot. Zeigen Sie den Kunden wie gut Sie kooperieren.

07 INNOVATIONEN ERHÖHEN

Analysieren Sie die Beschwerden und nutzen Sie das Kundenfeedback, um Ihre Produkte oder Dienstleistung zu verbessern.

08 NEUKUNDEN GEWINNEN

Zufriedene Kunden verbreiten positive Erfahrungen und werben so neue Kunden. Und das Gratis.

09 KOSTEN REDUZIEREN

Einen neuen Kunden zu gewinnen kostet fünf mal mehr, als einen Kunden zu halten.

10 NEGATIVEFFEKTE VERMEIDEN

Studien belegen, dass in mehr als der Hälfte der Fälle die Reklamationsbearbeitung den Ärger der Kunden sogar noch steigert.



GRATIS DOWNLOAD:
Eine positive Reklamationsbeantwortung finden Sie auf:

www.qualifyingpeople.at

Manuela Hermetter
Qualifying PEOPLE

SEMINARINHALTE:

- Auf unterschiedliche Beschwerdetypen richtig reagieren
- Psychologische Grundlagen von Reklamationen
- Reklamationen im direkten Gespräch
- Emotionskurve bei Reklamationsgesprächen
- Reklamationen am Telefon
- Professionell auf schriftliche Reklamationen antworten

Inhalte können auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden.