

E I N L A D U N G

„MITTELSTAND SPEZIAL:

Wie Sie ein Beschwerdemanagement aufbauen und dieses erfolgreich zur Kundenbindung einsetzen!“

26. Juni 2006 16.00 – 18.30 Uhr,
IHK-Akademie Albstadt,
Goethestr. 98,
72461 Albstadt-Tailfingen

28. Juni 2006 16.00 – 18.30 Uhr,
IHK-Akademie Reutlingen,
Allmendstr. 7,
72770 Reutlingen –
Industriegebiet West

Reklamationen von Kunden lassen sich nicht vollständig vermeiden. Aber Sie können vermeiden, dass reklamierende Kunden unzufrieden bleiben – und zum Wettbewerber wechseln. Nie mehr unvorbereitet einem reklamierenden Kunden gegenüber treten! Sie lernen, wie man mit schwierigen und aufgebrachten Kunden umgeht und Sie den Ablauf des Reklamationsgesprächs bestimmen. Außerdem erarbeiten Sie im Workshop gemeinsam mit unseren erfahrenen Experten Antje Fleischer, TÜNet GmbH und Winfried Hörmann, T-Punkt Vertriebsgesellschaft mbH, wie Sie ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Beschwerdemanagement aufbauen und Kunden positiv überraschen.

P R O G R A M M

- **Begrüßung:**
IHK Reutlingen
 - **Impulsvortrag und Diskussion:**
Antje Fleischer, TÜNet GmbH
Winfried Hörmann, T-Punkt
Vertriebsgesellschaft mbH
- Reklamation als Chance und Teil einer kundenorientierten Unternehmens-Philosophie
- Kundenorientierung - Was ist das?
 - Der professionelle Umgang mit Reklamationen als Teil einer gelebten Kundenorientierung

Reklamationspsychologie

- Sach- und Beziehungsebene
- Die vier Seiten einer Nachricht
- Zeit nehmen und mit dem Kunden reden
- Die richtigen Fragen stellen
- Die richtigen Worte wählen
- Die „dritte“ Seite
- Positiver Gesprächsausstieg

Die schriftliche Reklamation

- Telefonieren statt schreiben
- Antwortbriefe –
Formulierungsvorschläge

Persönliche Reklamation

- Das emotionale Vorgehen
- Das sachliche Agieren

Reklamationen verhindern – Kunden binden

A N M E L D U N G

Ich melde mich verbindlich an. Ich werde den Termin wahrnehmen in

() Albstadt () Reutlingen

Die Kosten belaufen sich auf

55 Euro pro Teilnehmer (IHK Mitglied)*

75 Euro pro Teilnehmer (Nichtmitglied)*

Ab dem zweiten Teilnehmer gewähren wir einen Rabatt von 10%!

Name/Vorname: _____

Name/Vorname: _____

Firma: _____

Straße: _____

Ort: _____

Tel.: _____

E-Mail: _____

Unterschrift: _____

Anmeldungen bei Regina Stracke:

E-Mail: stracke@reutlingen.ihk.de

Tel.: 07121/201-138 Fax: 07121/201-4138

*Mit der Rücksendung dieser Anmeldung sind Sie als Teilnehmer vorgemerkt. Die Rechnung gilt als Anmeldebestätigung. Bitte teilen Sie uns Stornierungen schriftlich mit. Bei Absage bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn erstatten wir den Rechnungsbetrag abzüglich einer Stornierungsgebühr von 15 €. Bei Absage danach erstatten wir den halben Rechnungsbetrag. Bei Stornierungen am Tag der Veranstaltung und bei Fernbleiben ohne vorherige Absage erfolgt keine Erstattung. Teilnehmende erklären sich damit einverstanden, dass deren persönliche Daten für die Veranstaltungsabwicklung sowie für spätere Teilnehmerinformationen mittels EDV gespeichert und verarbeitet werden.