

**Ingenieurbüro Andreas Holl**

Kandelstraße 4r  
76297 Stutensee  
+49 721 68067-333  
aholl@ingenieurbuero-holl.de

## Reklamation als Chance

### Beschreibung

Das Seminar zeigt, wie Reklamationen zu einem Instrument der Kundenbindung werden.

### Ziel der Weiterbildung

Gespräche mit reklamierenden Kunden souverän und partnerschaftlich führen. Sie lernen, wie Sie unberechtigte Reklamationen ablehnen, Kulanzforderungen vermindern und typische Fehler vermeiden. Aus verärgerten werden zufriedene Kunden. Aus zufriedenen Kunden entstehen langfristige Kundenbeziehungen.

### Lerninhalte

Reklamation

- Kommunikation
- Kundensegmentierung

Konfliktbewältigung

- Gesprächsverlauf
- Führen durch Fragen

Psychologie

- Motive
- Wahrnehmung

Problemlösung

- Analyse
- Kommunikationswege
- CRM
- Lösungsorientierung
- Reklamationsmanagement

Hilfsmittel

- Zeitmanagement
- Präsentationstechnik

# Ingenieurbüro Andreas Holl

Schulungen, Consulting, Ingenieursdienstleistungen

## **Zielgruppe**

Mitarbeiter und Teamleiter im Vertrieb, Serviceleiter, Servicetechniker, Geschäftsführer, Key-Account Manager, Projektleiter, Verkaufsleiter, Business Development Manager, Außendienstmitarbeiter, Kundenberater, Handelsvertreter

## **Dauer**

4 Stunden online oder in Präsenz.

## **Referent**

Dipl.-Ing. (FH) Andreas Holl  
Ingenieurbüro Andreas Holl, Stutensee – Maschinenbauingenieur mit 25 Jahren Berufserfahrung im Vertrieb erklärungsbedürftiger Investitionsgüter und Dienstleistungen.