



SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY

by FinOptima

2-TAGES-TRAINING

FTI-2D-07

Reklamationen professionell nutzen und in Chancen umwandeln

Reklamationen sind unvermeidbar – wie wir damit umgehen, macht den Unterschied.

In diesem Training lernen Sie, auch in schwierigen Situationen professionell zu bleiben, Kunden zu begeistern und aus Unzufriedenheit echte Loyalität zu schaffen.

So verwandeln Sie Kritik in Vertrauen und stärken nachhaltig Ihre Kundenbeziehungen.



★
KRITIK ANNEHMEN.
LÖSUNGEN BIETEN.
BEZIEHUNGEN
STÄRKEN.



DAUER

2 Tage



ZIELGRUPPE

Verkauf, Kundenberatung,
Account Manager,
Aussendienst



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

8–12 Teilnehmende
für optimale Interaktion
und Lernerfolg



LERNZIELE

- Reklamationen als Chance für stärkere Kundenbeziehungen erkennen
- Professionell und souverän auf Kritik reagieren
- Die wahren Bedürfnisse und Erwartungen hinter der Reklamation verstehen
- Lösungen entwickeln, die überzeugen und begeistern
- Aus unzufriedenen Kunden loyale Botschafter machen



TYPISCHE INHALTE

- Psychologie von Unzufriedenheit und Beschwerden
- Aktives Zuhören und gezielte Fragen stellen
- Umgang mit Emotionen – Eigene und die des Kunden
- Lösungsorientierte Kommunikation und Deeskalation
- Entscheidungsfreiheit und Kulanz situationsgerecht einsetzen
- Reklamation als Impuls für Verbesserungen nutzen
- Praxisübungen, Rollenspiele und individuelles Feedback



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie verwandeln Reklamationen in positive Erlebnisse und schaffen Vertrauen – selbst nach einer negativen Erfahrung. Das erhöht die Kundenzufriedenheit, stärkt die Loyalität und führt zu mehr Weiterempfehlungen und langfristigem Unternehmenserfolg.



MEHR GESPRÄCHSQUALITÄT.

Struktur schafft Klarheit und führt zu zielgerichteten, erfolgreichen Gesprächen.



MEHR VERTRAUEN.

Echte Beziehungen entstehen durch Verständnis, Empathie und Verlässlichkeit.



MEHR VERKAUFSERFOLG.

Überzeugende Gespräche schaffen Mehrwert und Abschlüsse werden zur Regel.