

Hans Günter Lemke

begrüßt Sie zum Verkaufstraining



Positiver Umgang mit Reklamationen

Ein Grundtraining

Impressum / Nutzungsrechte / Copyright



Autor Hans Günter Lemke

35 Jahre Handelserfahrung als Verkäufer, Filialleiter, interner und externer Trainer.
20 Jahre Trainingserfahrung im Handel.
Experte für alle Fragen und Themen rund um den Handel.

Siehe auch www.lemke-training.de

Titel: Reklamationen
Autoren: Hans Günter Lemke
Urheberrechte: Hans Günter Lemke
Copyright Texte: Autoren
Copyright Design & Konzept: Hans Günter Lemke

Copyright Bilder : Hans Günter Lemke
Copyright Grafiken: Hans Günter Lemke
Ersterscheinung: März 2013
Auflage: Erstaufgabe 2013

Alle Rechte an Bild, Grafik, Text und Design liegen bei Hans-Günther Lemke, 32457 Porta Westfalica.
Der Käufer erwirbt eine Einzellizenz und kein Copyright. Jede anderweitige Verwendung des Seminarbausteins ganz oder in Teilen, der Inhalte, Grafiken oder Bilder bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hans Günter Lemke. Der Copyright-Vermerk auf den Charts darf nicht entfernt werden.

Trainerleitfaden und Ablaufplanung zum **SEMINAR**



Positiver Umgang mit Reklamationen

Chart-Nr.	Thema	Notiz für den Trainer Methodische Hinweise	Zeit Min.	Uhrzeit von-bis
3-5	Trainerleitfaden und Ablaufplan	Nur für den Trainer bestimmt		
6	Eröffnungschart Thema vorstellen	Stimmung der TN erfassen Wichtigkeit des Themas herausstellen	5	
7	Persönliche Vorstellung	Wenn die TN untereinander nicht bekannt sind	5	Nach Bedarf
8-9	Inhalte und Regeln	Präsentation	5	
10-14	1. Chancen von Reklamationen	Lehrgespräch + Präsentation + 1 Punkt- Frage	15	
15-19	2. Ursachen und Gründe für Reklamationen	Präsentation + 1 Punkt- Frage	15	
20-23	3. Beziehungsebenen im Kundengespräch	Präsentation Trainer	10	
24-25	4. Erwartungen der Kunden	Präsentation Trainer- Einleitung	5	

Positiver Umgang mit Reklamationen

Trainingsziele:

- Richtiger Umgang mit reklamierenden Kunden
- Einsatz von Gesprächstechniken bei Reklamationen
- Positive Gesprächsführung in Gesprächen

Trainingsinhalte:

1. Chancen von Reklamationen für das Unternehmen
2. Ursachen und Gründe für Reklamationen
3. Beziehungsebenen im Kundengespräch
4. Erwartungen der Kunden bei Reklamationen
5. Verständnis als Erstreaktion
6. Goldene Verhaltensregeln bei Reklamationen

Positiver Umgang mit Reklamationen



Teil 1

Chancen von Reklamationen

Chancen von Reklamationen



Was kann passieren, wenn wir eine Reklamation unprofessionell bearbeiten?

Chancen von Reklamationen



Viele Kunden reklamieren überhaupt nicht, weil sie sich nur Ärger versprechen.

80% der unzufriedenen Kunden reagieren so:

Sie wechseln wortlos zur Konkurrenz.

Schlechte Erfahrungen mit einem Unternehmen erzählt man im Durchschnitt 10-11 weiteren Personen.

Chancen von Reklamationen



- Sie können uns Produktfehler aufzeigen
- Sie können Verbesserungen nach sich ziehen
- Sie können Kundenprobleme aufdecken
- Sie können das Ansehen eines Unternehmens aufwerten (Image)
- Sie können Folgegeschäfte nach sich ziehen

Chancen von Reklamationen



- Sie können Referenzen bringen = Neukunden
- Sie können den Kunden noch zufriedener machen, was für uns bedeutet:
- Er ist und bleibt Stammkunde
- Positive Mundpropaganda
- **Jede Reklamation ist ein Schatz, den es zu bergen gilt!**