

Seminar: Digital Complaint Management
Feedback- und Beschwerdemanagement in der virtuellen Welt
Weiterbildung für EPUs oder einzelnen Personen aus KMUs

Beschreibung

Seit der Corona-Pandemie hat sich unsere Art zu kommunizieren und einzukaufen grundlegend verändert. KMUs und EPUs sind plötzlich mit der neuen Situation konfrontiert, dass ihre Kund:innen fast ausschließlich digital kommunizieren. Gerade in dieser veränderten Situation zeugt eine gekonnte online Reklamationsbearbeitung von hoher Kunden- und Serviceorientierung. Der professioneller Umgang mit Problemsituationen und Beschwerden im online Umfeld kann von jedermann gelernt werden, wenn man sich im Vorfeld bereits über alle Eventualitäten, Rückfragen, Einwände und mögliche Konflikte im Klaren ist, die auf einen zukommen können, damit man dann im Echtfall souverän reagieren kann und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung findet.

Seminarinhalte

- Kundentypen-Einschätzung im virtuellen Umfeld, wie Chats, Online-Formularen, Videokonferenzen
- Kennzeichen und Behandlungsstrategien im Umgang mit schwierigen Menschen- bzw. Kundentypen
- Deeskalationsstrategien im virtuellen Umfeld kennen und einsetzen
- Phasen einer Reklamation kennen und Reklamationen als Kundenbindungstool in der Online-Kundenkommunikation nutzen
- Die Do's und Don'ts in der digitalen Kunden-Kommunikation
- Empfängerorientiertes Schreiben und Beantworten von online Beschwerden
- Reaktion auf Online-Rezensionen - Formulierungen - Antwortstrategien
- Negative Nachrichten gekonnt übermitteln via Chat - Mail - Push-Nachrichten - Online-Konferenzen
- Erhöhung der Servicekompetenz durch das Erstellen von Strategien für den Umgang mit Beschwerden
- Lösungsorientiertes versus defizitorientiertes Kommunizieren in der virtuellen Welt
- Tipps für gesteigertes diplomatisches Verhalten im Umgang mit reklamierenden Kunden

Seminarziele

- Sie erreichen **Sicherheit** in den unterschiedlichen online Gesprächssituationen
- Sie lernen die **Verhaltensweisen** verschiedener Menschentypen kennen und erarbeiten Möglichkeiten, gezielt damit umzugehen
- Sie lernen **Gesprächstechniken**, um rasch und serviceorientiert auf online Anfragen eingehen zu können
- Sie werden **Kunden-Lieferanten-Gesprächssituationen** im virtuellen Umfeld effizient bearbeiten
- Sie lernen die **No go's und Killerphrasen** in der digitalen Kommunikation zu entschärfen und durch **kundenorientierte Formulierungen** zu ersetzen
- Sie werden befähigt, auf unterschiedliche **Gesprächstypen** passend zu reagieren
- Sie werden im Laufe der Trainingseinheiten ihre eigenen **Kundengespräche bzw. Kunden-Videokonferenzen reflektieren** und **selbstkritisch** daraus lernen.

Zielgruppe:

- Personen, für die schwierige Kunden zu den Herausforderungen ihres Berufes zählen.
- Personen, die lernen wollen, mit reklamierenden Kunden im online Umfeld professionell umzugehen.
- Personen, die ein serviceorientiertes Wording für vielfältige Online Kunden-Szenarien entwickeln wollen.

Investition und Anmeldung

25 UE - EUR 4.500,00 exkl. MwSt.

Seminaranmeldung

Termine und Orte: Alle Unterrichtseinheiten werden gemeinsam abgestimmt.

Weitere Termine und Seminarorte auf Anfrage: shop@lerchertrain.at