

Pressemitteilung



Starnberg, den 29. Oktober 2019

Seminar mit Zertifikat „Ausbildung zum professionellen Beschwerdemanager“

Her mit den Beschwerden!

In diesem Zertifikatslehrgang erlernen Teilnehmende, wie Beschwerden als Chance zur langfristigen Kundenbindung genutzt werden können. Kommunikationstrainerin Petra Beh zeigt, wie ein konstruktiver Umgang mit Beschwerdefällen gelingt.

Wie stabilisiert man trotz schwieriger Beschwerdefälle Kundenbeziehungen und schafft somit neue Umsatzchancen? Für exzellentes Beschwerdemanagement braucht ein Serviceteam das passende Know-How, und das lässt sich trainieren. Um professionell und sensibel mit reklamierenden Kunden umzugehen, trainieren Mitarbeiter aus den Bereichen Verkauf und Kundendienst Fragetechniken und professionelle Reklamationsgespräche.

Die Psychologie des Beschwerdefalles im kundengewinnenden Umgang wird anhand von Praxisbeispielen erläutert. Ebenfalls werden individuelle Fälle exemplarisch im Seminar besprochen. Abschließend können die Teilnehmenden im Lehrgang einen Abschlusstest absolvieren und das Zertifikat „Geprüfter Beschwerdemanager“ erlangen.

Zertifikatslehrgang – Ausbildung zum professionellen Beschwerdemanager

22./23. Januar 2020 in Düsseldorf

www.management-forum.de/beschwerde

Bei Fragen zur Veranstaltung wenden Sie sich gerne an Elisabeth di Muro.

Kontakt: +49 8151 2719 - 0 oder per E-Mail an info@management-forum.de