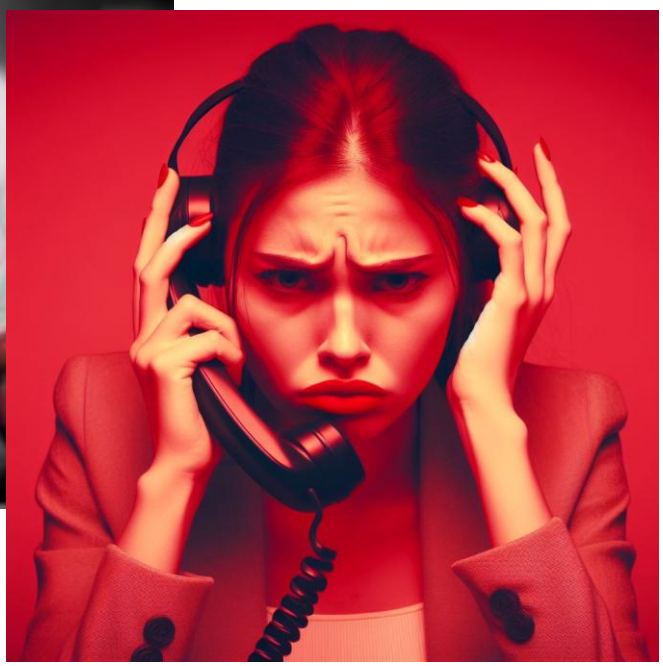
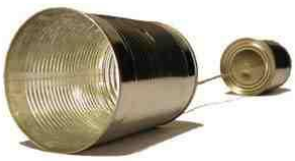




Sie regen mich nicht auf!



Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon
Impuls-Seminar und Praxisbegleitung

© by

Zielsetzung

Reklamationen sind Chancen



Das Wort Reklamation kommt aus dem Lateinischen und heißt so viel wie „Gegenschrei". Und das tun viele Kunden in der Situation, in der sie eine Ungerechtigkeit verspüren. Häufig kaum wahrnehmbar, ab und zu lautstark und voller Emotionen. Dabei sind Reklamationen auch ein Signal dafür, dass man Kunde bleiben will, wenngleich bisweilen unter Protest.

Wir alle kennen die Zahlen, wir alle wissen um den Wert einer gewachsenen Kundenbeziehung. Wissen, dass es um ein Vielfaches teurer ist, einen Neukunden zu gewinnen, statt einen treuen Kunden zu behalten. Gerade deshalb kommt diesem Thema eine solch große strategische und auch finanzielle Bedeutung zu. In den meisten Fällen werden Reklamationen zunächst am Telefon und bevorzugt am ersten Kontaktpunkt Kunden Service Center vorgetragen. Die aufgrund dieser Kommunikationsform reduzierten Einflussmöglichkeiten auf den Kunden führen zu hohen Anforderungen an das kommunikative Geschick und die Empathie des Mitarbeiters.

Das Impuls-Seminar soll für diese besonderen Situationen im Kundenkontakt sensibilisieren und Wege aufzeigen, aus einer Reklamation eine gefestigte Kundenbeziehung zu machen. Mit einem besonderen Schwerpunkt werden individuelle Kommunikationsstrategien vor dem Hintergrund des erkannten Kundentyps thematisiert und trainiert. Auch die Fähigkeit, schnell und einfach Kundenverhalten differenziert zu erkennen zu können und das eigenen Kommunikationsverhalten in den emotionalen Situationen anzupassen, werden vertieft.

Integration in die hausinterne Konzeption

In Ihrem Haus gibt es bereits ein Beschwerdemanagement mit definierten Beschwerdekanälen und Prozessbeschreibungen? Natürlich passen wir das Seminarkonzept an Ihre erprobten Vorgehensweisen an und berücksichtigen die prozessualen Anforderungen im Dialog mit dem Kunden.

© by

„Sie regen mich nicht auf!“
Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon

Zielgruppe:

- Sparkassenmitarbeiter im Sparkassen-Call-Center (In- und Outbound)
- Kundenberater mit Telefon- und Chatkontakten
- Mitarbeiter mit Aufgabenstellung zur Bearbeitung von Reklamationen – Beschwerde-hotline

Mögliche Inhalte:

- Kundenerwartungen und -verhalten in schwierigen Situationen
- Problem- oder Lösungsorientierung?
- Grundlagen der Einwand- und Reklamationsbehandlung
- Reaktionsschema, Fallbeispiele, Formulierungshilfen, Übungen
- Analyse der Kundentypen in Reklamationssituationen
- Individuelle Anpassung der Kommunikations- und Verhaltensstrategie – in welchem Modus befinde ich mich als Berater (Entgegenkommender Modus, Problemlösungsmodus, Kompromissmodus, Rückzugsmodus, Aggressiver Modus)
- Beraterverhalten in schwierigen Situationen anpassen – mit schwierigen Situationen umgehen
- Fazit: Regeln, Merksätze

Weitere Leistungen:

- Abwechslungsreiche Moderation und anregendes Seminardesign
- Umfangreiche Teilnehmerunterlagen, farbiges Fotoprotokoll als PDF-Datei
- Einsatz des persolog® Strategieplaners für effizientes Beschwerdemanagement als Arbeitshilfe



Dauer:

- Theorieinhalte je nach Intensität, Detaillierung und Einbezug der hausinternen Prozesse im Zusammenhang mit einem Beschwerdemanagement: 1 – 2 Tage
- Empfehlung: Je Mitarbeiter ca. 0,5 Tage Praxisbegleitung

© by

Unternehmen GESSER.biz



GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 20 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.

Die Seminare werden von Peter Gesser durchgeführt. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.

Eine komplette Referenzliste – auch zu anderen Themen – finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten.

Telefon-/ Videoservices | Call-/ KundenServiceCenter

Sparkasse Aachen
Kreissparkasse Ahrweiler
Sparkasse an der Lippe
Berliner Sparkasse
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau
Sparkasse Bamberg
Sparkasse Bensheim
Sparkasse Bielefeld
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Sparkasse Bochum
Sparkasse Bodensee
Kreissparkasse Böblingen
Kreissparkasse Börde
Die Sparkasse Bremen
Sparkasse Coburg-Lichtenfels
Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg
Sparkasse Darmstadt
Sparkasse Dieburg
Sparkasse Dortmund
Kreissparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse Düsseldorf
Sparkasse Duisburg
Sparkasse Einbeck
Sparkasse Elbe-Elster
Sparkasse Emsland
Sparkasse Essen
Sparkasse Esslingen-Nürtingen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Kreissparkasse Euskirchen
Förde Sparkasse
Sparkasse Freiburg
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Sparkasse Germersheim-Kandel
Kreissparkasse Göppingen
Sparkasse Gütersloh
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hameln-Weserbergland
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude
Sparkasse Heidelberg
Kreissparkasse Heinsberg
Sparkasse Herford
Sparkasse Hegau-Bodensee
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Hochrhein
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkasse Gummersbach
Sparkasse Iserlohn
Sparkasse Karlsruhe-Ettlingen
Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen
Sparkasse Kinzigtal
Sparkasse Koblenz
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Leverkusen
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden
Sparkasse Ludwigsburg
Sparkasse an Volme und Ruhr
Sparkasse MagdeBurg
Vereinigte Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Merzig-Wadern
Sparkasse Minden-Lübbecke
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
Sparkasse Mittelmosel
Sparkasse Mittelthüringen
Stadtsparkasse München
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
Sparkasse Münsterland-Ost
Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen
Sparkasse Neuwied
Kreissparkasse Northeim
Sparkasse Nürnberg
Sparkasse Oberhessen
Stadtsparkasse Bad Oeynhausen – Porta-Westfalica
Sparkasse Rhein-Hunsrück
Kreissparkasse Reutlingen
Kreissparkasse Rottweil
Kreissparkasse Saarpfalz
Sparkasse Saarbrücken
Sparkasse Salem-Heiligenberg
Sparkasse Schwerte
Stadt-Sparkasse Solingen
Kreissparkasse St. Wendel
Kreissparkasse Stade
Sparkasse Staufen-Breisach
Kreissparkasse Stendal
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südholstein
Sparkasse Südpfalz
Sparkasse Südwestpfalz
Sparkasse Tauberfranken
Sparkasse Trier
Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg
Sparkasse UnnaKamen
Sparkasse Vest Recklinghausen
Kreissparkasse Vulkaneifel
Kreissparkasse Waiblingen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Sparkasse Weilburg
Niederrheinische Sparkasse RheinLippe
Sparkasse Westmünsterland
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wiehl
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Worms-Alzey-Ried
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik GmbH & Co. KG
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
LBS Hessen-Thüringen
Sparkassen-Versicherung
Weberbank Berlin
Communigate
Bayerncard Services; München BCS
Tectum Neu: Amevida
Atruvia

Kooperationspartner

Sparkassenakademie NRW
Sparkassenakademie Baden-Württemberg
Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz

© by

Preise

Tagessätze GESSER.biz (Analysetage, Trainings, Workshops, Seminare)

Umfang	Preis je Trainer-/ Beratertag
1. – 4. Tag	1.700 €
5. – 9. Tag	1.650 €
Ab dem 10. Tag	1.600 €
Abendveranstaltungen, Halbtagesworkshops, halbtägige Begleitungen am Arbeitsplatz	850 €
Telefontraining, Analysegespräche, Praxisbegleitungen, Coaching / pro Stunde	240 €

Nebenkosten GESSER.biz

Leistung	Preis
Materialkosten / ergänzende Teilnehmerunterlagen pro Seminar	Inklusivleistung ohne Berechnung
Konzeption und Dokumentation des Trainings	Inklusivleistung ohne Berechnung
Broschüren als Selbstlernmedien oder Teilnehmerunterlagen je Teilnehmer	Nach Beleg und Absprache
Fotoprotokolle Workshop und Seminar, je Veranstaltung	30 €
Fahrtkosten PKW je km	0,65 €
Hotelkosten	Nach Beleg
Übernachtungspauschale pro Tag außerhalb Hotels	100 €
Flug Economy Flex Tarife	Nach Beleg
Bahn 1. Klasse	Bahntarif nach Beleg

Alle Preise zzgl. 19% bzw. 7% MwSt., gültig ab 01.07.2023.

* Grafiken auf dem Titelblatt und der Seite 2 erstellt mit Chat GPT 5.0

© by

Leistungsspektrum GESSER.biz



© by

Kontakt

Ich freue mich auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser

GESSER.biz GmbH
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Peter Gesser
Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 2813368

peter.gesser@gesser.biz
www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info

www.gesser.biz

VCF Peter Gesser



Um die Lesefreundlichkeit des Textes zu verbessern, wird an einigen Stellen bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern ausschließlich die männliche Form verwendet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet also keine Wertung, sondern hat lediglich redaktionelle Gründe.

© by

Literatur
Ganz einfach…erfolgreich telefonieren



Marina Gesser Verlag

Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

Das Werk behandelt alle Aspekte der In- und Outbound-Telefonie im Dienstleistungsbereich und kann somit auch zum Selbststudium genutzt werden.

Die aktuelle Veröffentlichung von Peter Gesser führt Sie systematisch durch alle Themen und Aspekte der professionellen Kommunikation am Telefon und im professionellen Textchat. Dabei wurde die jetzt vorliegende 3. Auflage inhaltlich vollständig überarbeitet und an die seit dem Erscheinen der Erstauflage im Jahr 2010 veränderten Rahmenbedingungen in der telefonischen Kundenkommunikation angepasst. So wurden die Inhalte des Buches um ein eigenes Kapitel, das sich mit dem Textchat auseinandersetzt, ergänzt.

Egal, ob Sie als Mitarbeiter oder Führungskraft das Telefon als Serviceinstrument für Ihre Kunden oder Mitarbeiter nutzen (Inboundtelefonie) oder ob Sie mit dem Telefon eine systematische Akquise Ihres Kundenstammes betreiben (Outboundtelefonie). Für alle Bereiche erhalten Sie nachvollziehbare Strategien, nützliche Checklisten und Tipps, die zu einem professionellen Umgang mit dem Telefon qualifizieren.



- Erarbeiten Sie über Test- und Analysebögen Status und Qualität Ihrer Telefonkommunikation im In- und Outbound.
- Verschaffen Sie sich einen Überblick, mit welchen Qualitätsstandards Ihre persönliche Telefonkommunikation optimiert werden kann.
- Lesen Sie, wie Sie eingehende Telefonate kundenorientiert und Fall abschließend besser abwickeln können.
- **Neu:** Verschaffen Sie sich einen Überblick zu den Besonderheiten der Kommunikation im Textchat und per E-Mail.
- Lernen Sie Ihr eigenes Konfliktverhalten in schwierigen Situationen am Telefon besser kennen.
- Entwickeln Sie Strategien, wie Sie mit unterschiedlichen Kundentypen in schwierigen Situationen besser klarkommen.
- Erfahren Sie, mit welchen kleinen Hilfen, Tipps und Kniffen Telefonprofis am Telefon Termine und Produkte verkaufen.
- Erarbeiten Sie mit den Arbeitshilfen und Vordrucken individuelle und selbstständig formulierte Telefonleitfäden und verbessern Sie Ihre Schlagfertigkeit in klassischen Einwandsituationen durch einfach umsetzbare Grundregeln und Reaktionsmuster.
- Entwickeln Sie mehr Sensibilität für das Erkennen und die Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen in Telefonaten.

© by