



Reklamationsbearbeitung

Richtige Kommunikation am Telefon und Online

2. Februar 2022 09:00–12:30

ONLINE

Vortragender: Uwe Kalmbach

Heinrich-Kalmbach & Partner, Beratung-Coaching-Training

Eine Beschwerde ist für viele Mitarbeiter in den Abfallwirtschaftsunternehmen ein Problem.

Wer freut sich schon darauf, sich mit reklamierenden Kunden auseinandersetzen zu müssen?

Und erst recht, wenn der Anrufer unfreundlich oder verärgert ist. Da fühlt man sich schnell persönlich angegriffen.

Wenn Sie eine Reklamation als Hinweis für ein Verbesserungspotential sehen, gibt es keinen Grund, Beschwerden ablehnend gegenüber zu stehen.

INHALTE DES ONLINE KURZSEMINARS

- Chancen im Kundenkontakt erkennen und nutzen
- Stufen der Unzufriedenheit bis zum Konflikt
- Versteckte Beschwerden
- Beschwerdebehandlung in einzelnen Schritten
- Emotionen und Fakten trennen, auf beide reagieren
- Wie Fragetechniken bei Beschwerden helfen
- Kunden verhalten sich unterschiedlich – wie Sie reagieren
- Beschwerden am Telefon richtig behandeln

Sich über Beschwerden freuen? Ist das die richtige Einstellung?

Wo gehobelt wird, fallen Späne. Entscheidend ist, wie Sie mit den „Spänen“ umgehen.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, was Reklamationen kosten und bringen. Reklamationen können sehr subtil und unterschwellig erfolgen. Reagieren Sie nicht richtig darauf, verlieren Sie bald einen Kunden.

SEMINARABLAUF

09:00 Uhr	Beginn
10:30 – 10:50 Uhr	Pause
12:30 Uhr	Ende



Vertrieb & Wirtschaft



VERBAND ÖSTERREICHISCHER
ENTSORGUNGSBETRIEBE

Akademie

VORTRAGENDER

Uwe Kalmbach Ausbildung zum staatlich geprüften Betriebswirt, erfolgreiche Karriere als Verkäufer im Außendienst bis zum Verkaufsleiter und Vertriebsdirektor in einem internationalen Dienstleistungsunternehmen, über 20 Jahre nationale und internationale Erfahrung im Verkauf und Vertrieb (A, B, D, F, CZ), Ausbildung zum zertifizierten Wirtschaftstrainer, Wirtschaftscoach und Unternehmensberater.

KOSTEN

€ 90,00 (+20% USt.) für VOEB|VBS-VDM-Mitglieder | € 140,00 (+20% USt.) für Nicht-Mitglieder

Bitte melden sie sich bis **spätestens 26. Jänner 2022** beim VOEB online, per E-Mail voeb@voeb.at oder per Fax 0043 1 7152107 an.

Stornierungen werden nur schriftlich anerkannt und sind bis 14 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos. Bei Stornierungen ab 13 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr und ab 7 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr verrechnet. Die Entsendung eines Ersatzteilnehmers ist selbstverständlich möglich.

Der VOEB behält sich vor, das Seminar aus wichtigen Gründen zu verschieben, abzusagen sowie Programmänderungen vorzunehmen.

ANMELDUNG online | E-Mail voeb@voeb.at | Fax 0043 1 7152107

VOEB - Verband Österreichischer Entsorgungsbetriebe, Schwarzenbergplatz 4, 1030 Wien

Wir melden hiermit folgende Teilnehmer verbindlich an:

Teilnehmer
Firma
Anschrift
Telefon Fax E-Mail
Datum Unterschrift

Der Teilnehmer erklärt sich mit dem „[VOEB Code of Conduct](#)“ einverstanden.

Der Teilnehmer stimmt zu, dass persönliche Daten (Name, Adresse, E-Mail) für VOEB-Informationen & Teilnehmerlisten gespeichert werden. Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie Ihr Einverständnis, dass etwaiges Film- & Bildmaterial in der VOEB-Berichterstattung veröffentlicht wird. Diese Einwilligung kann jederzeit im VOEB-Büro voeb@voeb.at widerrufen werden.