

EINLADUNG

imug

Tagesseminar

„Beschwerde-Werkstatt“



06. Juni 2018

in Hannover

09:00 - 17:00 Uhr



Kein Zweifel – Beschwerden werden heute als **Chancen** verstanden. Die Zeiten sind vorbei, dass Beschwerdeführer als Störenfriede wahrgenommen wurden, heute ist man dankbar für die **Gelegenheit**, die eigenen Prozesse und Services kritisch betrachten zu können. Und natürlich möchte man die **Beziehung** zum Beschwerdeführer selbst weiter **stärken**, wenn er sich schon meldet. Stimmt doch alles, oder? Und ist gelebte Praxis – auch in Ihrem Unternehmen?

Bei allem guten Willen ist die Bearbeitung von Beschwerden immer noch die Königsklasse der Kundenkommunikation. Die Beziehung ist erst einmal getrübt, denn der Kunde ist unzufrieden.

Und daher nicht immer ganz einfach im Umgang:

- ... **Vielleicht ist sein Wunsch nicht im Bereich des Machbaren?**
- ... **Oder der Fehler lässt sich nicht so einfach wieder gutmachen?**
- ... **Oder der Kunde droht mit Kündigung?**

Wie mit all dem umgehen? Alle diese und noch weitere Fallstricke in der Beschwerde-Kommunikation nehmen wir für unsere Werkstatt in den Blick. Ganz praxisnah und handfest.



Ansatz des Tagesseminars ist es, die Sensibilität für den eigenen Kommunikationsstil zu fördern. Es steht dabei die Fähigkeit zu Serviceorientierung und **wertschätzender Kommunikation** im Mittelpunkt.

Das Training ist für eine kleine Gruppe bis fünfzehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer konzipiert. An konkreten Beispielen wird erarbeitet, wie Ihre Beschwerdekommunikation **kundenorientierter** gestaltet werden kann.



Inhalte des Seminars

Aktiv die Beziehung zum Kunden managen

- ▶ Den Aufwand des Kunden würdigen
- ▶ Einen Dialog unter Partnern und auf Augenhöhe führen
- ▶ Wertschätzung demonstrieren
- ▶ Den Kunden positiv überraschen

Beratungschancen auch bei einer Beschwerde nutzen

- ▶ Den Sachverhalt in der Sprache des Kunden erläutern
- ▶ Informationen verständlich transportieren
- ▶ Den Bedarf des Kunden erkenne und eingrenzen
- ▶ Mit dem Vorteil für den Kunden argumentieren

Das Minimalziel: Akzeptanz herstellen

- ▶ Klar und eindeutig kommunizieren
- ▶ Eine Win-win-Lösung anstreben
- ▶ Ein „Nein“ selbstbewusst, aber kundenorientiert vertreten
- ▶ Alternativen finden und „verkaufen“

Ihr Nutzen



- ▶ **Bausteine kundenorientierter Kommunikation gezielt einsetzen**
- ▶ **Eigene Praxisbeispiele ausprobieren**
- ▶ **Konkrete Formulierungen passend zum Unternehmenskontext entwickeln**
- ▶ **Sich mit Teilnehmer/-innen anderer Unternehmen austauschen**
- ▶ **Aussagekräftige Seminarunterlagen**



Trainer



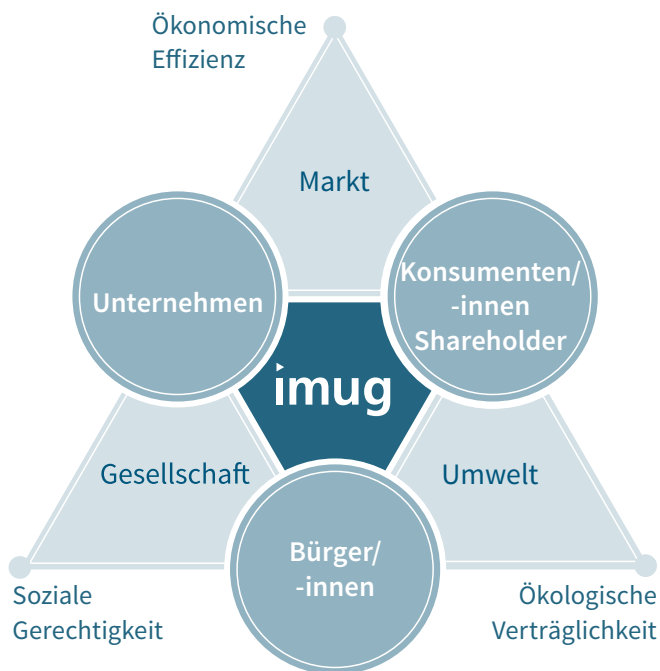
Andreas Schielke

... ist ausgebildeter Lehrer und Geisteswissenschaftler.

Bei der imug Beratungsgesellschaft trainiert und coacht Herr Schielke Mitarbeiter und Führungskräfte bei der Umsetzung moderner Kundenkommunikation. Er optimiert die Kommunikation für Unternehmen aus verschiedenen Branchen.

Viele Jahre war Herr Schielke Führungskraft und Trainer im Customer Care. Er bringt Erfahrungen aus Coachings, Trainings und Workshops in allen Varianten und in der Begleitung von Prozessen aus Nutzer- bzw. Kundenperspektive mit.

Veranstalter



Die imug Beratungsgesellschaft

Forschung – Beratung – Service

Kunden, Mitarbeiter und die kritische Öffentlichkeit stellen immer komplexere Anforderungen an Unternehmen und Organisationen. Wir forschen und beraten zur Frage, wie die Austauschbeziehungen zwischen Organisationen und ihren Stakeholdern effizient und verantwortlich gestaltet werden können. Wir arbeiten für Institutionen, die ihren ökonomischen Erfolg mit ökologischer Verträglichkeit und sozialer Fairness verbinden wollen. Als Marketingexperten sehen wir unsere Aufgabe darin, Win-win-Situationen mit den „Mitteln des Marktes“ herbeizuführen. Qualität, Leistung, Fairness sollen überzeugen.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: www.imug.de



Veranstaltungsort

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH

Postkamp 14 a
30159 Hannover

web: www.imug.de

... ist der modern ausgestattete Seminarraum der imug Beratungsgesellschaft, in Hannover. Nur 12 Gehminuten vom ICE-Hauptbahnhof entfernt ist der Veranstaltungsort zentral gelegen und gut erreichbar. Bei Bedarf reservieren wir Ihnen gern ein Hotelzimmer, gleich nebenan.

Ihre Anmeldung zur „Beschwerde-Werkstatt“

Ja, ich melde mich zum Tagesseminar „Beschwerde-Werkstatt“, am 06.06.2018 an.

Ich interessiere mich für einen Alternativtermin.
Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine.

Name

Vorname

Unternehmen

Funktion

Tel

E-Mail

Straße und Nr./Postfach

PLZ

Ort

Die Teilnahme kostet pro Person 690,- € zzgl. MwSt., einschließlich Seminarunterlagen, Getränke und Mittagessen.



Senden Sie Ihre Anmeldung oder Fragen bitte an:

Ximena Steckhan

Tel +49 511 121 96 38
Fax +49 511 121 96 95
Mail steckhan@imug.de