

„Beschwerdemanagement“

Positiver Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und verärgerten Kunden



Der Service eines Unternehmens wird von Kunden heutzutage gewichtig anhand des Umgangsverhaltens von Mitarbeitern mit ihnen bewertet. Ein guter Ruf und ein positives Image erlangt ein Unternehmen daher am besten, wenn alle Führungskräfte und Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt die psychologischen und kommunikativen Verhaltensregeln im Falle von Reklamationen und verärgerten Kunden kennen. Negative Bewertungen lassen sich im Internet heute schnell schreiben, positive aber auch. Der unterhaltsame, fundierte und dynamische Vortrag beleuchtet die wichtigen und kritischen Punkte, um letztendlich die Wahrscheinlichkeit positiver Mundpropaganda von Kunden erhöhen zu können.

Bernd Katritzke war lange Jahre als Verkäufer im Außendienst und Vertriebsleiter in großen Unternehmen tätig und kennt daher alle typischen Beschwerde- und Reklamationssituationen. Als freiberuflicher Verkaufstrainer coacht und begleitet er seit 13 Jahren zahlreiche Unternehmen in unterschiedlichen Branchen. Fast in allen Unternehmen gibt es Reklamationen. Die Frage ist nur, wie geht man damit um? Bernd Katritzke hat für solche Situationen einen Leitfaden entwickelt und gibt seine Erkenntnisse in Seminaren und Vorträgen weiter. In seinem unterhaltsamen und dynamischen Vortrag wird Bernd Katritzke erläutern, worauf es wirklich ankommt und dass Beschwerden und Reklamationen kein Grund zur Sorge sind, wenn man weiß, welche Regeln zu beachten sind. Freuen Sie sich auf einen spannenden und erkenntnisreichen Vortrag!

Vorträge

Seminare

Coachings

für

**Menschen mit
Kundenkontakt**

Bernd Katritzke

Training-Beratung-Coaching

Steinhagen 13 A

44793 Bochum

Tel: 0234-6406043

Mobil: 01520-1588888

bernd@katritzke.de

www.katritzke.de