



CONSENSIS
Trainingsübersicht

Spezielles

Telefontraining
Präsentationstraining
Emotionale Intelligenz
Stress- und Zeitmanagement
Beschwerde-Management
KI-Training
Service Excellence
Coaching

Verkaufs-Themen

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Messe Training
Selbstmarketing
Telefonakquise-Training
Cold Call-Training
Beschwerdemanagement

Interne Kommunikation

Management Training
Konflikt-Management
Teambildung
Fördergesprächs-Training
Feedback-Training
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH
Drosselstrasse 21
8038 Zürich
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch

Beschwerde-Management Training

Partnerschaftlich und souverän Lösungen finden

Eine starke Kundenbeziehung ist das Fundament jedes erfolgreichen Unternehmens. Oft sind es kleine Details, die darüber entscheiden, ob ein Kunde bleibt oder geht – und ob er Sie weiterempfiehlt oder nicht.

Die Zahlen sprechen für sich: Ein zufriedener Kunde teilt seine positiven Erfahrungen mit zwei bis drei Menschen. Ein unzufriedener Kunde hingegen spricht mit mindestens zehn. Der professionelle Umgang mit Beschwerden ist daher weit mehr als nur Schadensbegrenzung – er ist eine der wirkungsvollsten Möglichkeiten, Kundenloyalität zu stärken und das Image Ihres Unternehmens zu festigen.

In unserem Training lernen Ihre Mitarbeitenden, Beschwerden souverän entgegenzunehmen und erfolgreich zu lösen. Die innere Einstellung, die Fähigkeit, ruhig zu bleiben, und der gekonnte Umgang mit Einwänden sind dabei entscheidend. Wer in schwierigen Momenten Kompetenz und Haltung zeigt, hinterlässt einen bleibenden positiven Eindruck – und macht aus einem unzufriedenen Kunden im besten Fall einen treuen Botschafter Ihres Unternehmens. Nutzen Sie jede Beschwerde als Chance. Wir zeigen Ihren Mitarbeitenden, wie.

Ihr Nutzen

Die Teilnehmenden ...

- Kompetenter und souveräner Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen
- Partnerschaftlicher und professioneller Umgang bei Beschwerden
- Klare Struktur für den Aufbau und die Führung von Beschwerdegesprächen
- Gesteigertes Selbstvertrauen und emotionale Sicherheit in anspruchsvollen Gesprächen
- Klarheit über die eigene innere Einstellung und Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft
- Typische Fehler und Fettnäpfchen gezielt vermeiden
- Schwierige Situationen positiv lenken und deeskalieren
- Souveräner Umgang mit Stress und persönlichen Angriffen
- Den Schritt vollziehen: vom Beschwerdeabwickler zum Manager für Kundenwünsche

Haupt-Prozessmodule

(werden ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)

- Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- Strukturiertes Vorgehen und professionelles Verhalten bei Reklamationen
- Unsere inneren Überzeugungen und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- Aktives Zuhören als Zeichen von Respekt und Wertschätzung
- Souveräner Umgang mit Stresssituationen
- Eskalationen vorbeugen und gezielt gegensteuern
- Mit persönlichen Angriffen ruhig und professionell umgehen
- Engagement zeigen und gemeinsam eine Win-win-Lösung erzielen