

Reklamation als Chance!

Als KOSTENLOSE Unternehmensberatung!

Ziele:



Empfang 1/3 langsamer sprechen + Name aufschreiben

Geben Sie eine Chance verstanden zu werden!



Begrüssung mit Name (aufschreiben!)



Dialog herstellen + Interesse zeigen, ruhig bleiben

Rechtfertigungen interessieren nicht = Zeit + Energieverlust!

Es tut mir leid, aber ich kann nichts dafür, da ist die Abteilung X Schuld! Nein, das ist unmöglich weil...

Aktiv zuhören + EMPATHIE: der Kunde als Partner!

Empathie: sich in die Haut des Gesprächspartners versetzen, mit seinen Augen sehen

So drücke ich Empathie aus:

Chancen zum konstruktiven Entscheid: Lösungsvorschläge zur Wahl anbieten

Ohne Zusatzangebot soll er nicht gehen

Aktion des Tages oder Neuheiten mit Nutzen anbieten (zuerst geschickt Fragen)

Resultat Analyse: Ziele erreicht? LOBEN / mentale Vorbereitungen:

Wie motiviere ich mich für den nächsten Kunden? Er kann nichts dafür!

**Sag was du tust
Tu was du sagst!**

**Sind Sie zufrieden? Sagen Sie es weiter!
Sonst sagen Sie es hier ☎ 0800.....**

Nach einem gut gelösten Problem,
ist ein Kunde 6 mal treuer als einer der NIE etwas hatte!



✓ Stress-Büchli regelmässig lehren! ✓ Angriffe nicht persönlich nehmen! ✓ Agieren statt reagieren!

