



Informationen
zum VENDO Workshop
Beanstandungsmanagement im
Außendienst

„Under Pressure“

RAISCH-Team

Der VENDO Workshop-Baustein – Beanstandungsmanagement im Außendienst –

„Under Pressure“

Nobody is perfect! Auch die beste Organisation mit den ausgefeiltesten Methoden zur Qualitätssicherung wird eine Kundenbeanstandung nicht völlig ausschließen können. Ob Transportschaden, Fehlmengen, Falschliefungen oder Qualitätsmängel, der Kunde ist schnell verärgert, vor allem, wenn sich dadurch für ihn weitere Konsequenzen wie beispielsweise ein Produktionsengpass oder gar ein Ausfall ergeben sollte. Schnell gehen die Emotionen hoch, insbesondere wenn der Kunde das Gefühl hat, dass seine Beanstandung nicht mit der erforderlichen Geschwindigkeit aufgenommen und bearbeitet wird. Es wird seitens des Bestellers Druck ausgeübt und er erwartet eine sofortige Lösung des Problems. Heute nicht Morgen!

In diesen Situationen zeigt sich, ob eine Serviceorganisation wirklichen Dienst am Kunden leisten kann. Zunächst gilt es für die Service-Crew mit sympathischer Professionalität zu zeigen, dass man zuhört und versteht. Mit gekonnter Fragetechnik werden die Wogen geglättet und auf eine konstruktive Ebene geführt. Kommunikation und Einhaltung gemachter Zusagen ist jetzt der Schlüssel zum Erfolg. Das ist Service, den Kunden schätzen und der den Unterschied im Wettbewerb macht und der Beanstandungen in neue Chancen verwandelt.

Der VENDO-Workshop „*Under Pressure*“ liefert komprimiertes Know-how und die wichtigsten Werkzeuge für die tägliche Praxis im Kundendienst und Service.

***...denn, ein guter Service bei einer Beanstandung
eröffnet neue Chancen und bindet den Kunden.***

Das sind die Themenschwerpunkte:

- Grundlagen des serviceorientierten Beanstandungsmanagements
- Beziehungsmanagement - Einstimmung auf meinen Geschäftspartner
- Schwierige Situationen gekonnt meistern – vor Ort bei der Eskalation
- Körpersprache
- Professioneller Umgang mit Fragen, Sachverhalte klären & gezielt handeln
- Ein guter Schluss wirkt positiv nach
- Praxisbeispiele und Übungen mit und ohne Kamera



Gerne beantworten wir Ihnen weitere Fragen zu Inhalten, Methodik und zur Ablauforganisation und unterbreiten Ihnen Ihr persönliches und detailliertes Workshop-Angebot.

Anne-Rose Raisch
RAISCH-Team
Tel. +49 (7157) 5 38 40 - 0
Anne-Rose.Raisch@raischteam.de