

## In 9 Schritten souverän mit Reklamationen umgehen

### Es ist entscheidend wie man mit Reklamationen umgeht!

Bei Beschwerden spielen oft Emotionen eine Rolle und der eigentliche Sachverhalt tritt in den Hintergrund.

Dennoch ist es entscheidend, wie man mit Reklamationen umgeht und sie für alle zu einer positiven Wendung bringt.

Deshalb: Sehen Sie einer Beschwerde künftig doch mal mit Freude entgegen!

#### Ihr Nutzen:

Sie haben keine Scheu mehr vor Beschwerden. Sie wissen, wie Sie die Reklamation einzuordnen haben und können souverän und entspannt damit umgehen.

Ebenso ist Ihnen bekannt, dass Beschwerden auch als positive Wachstums-Chance zu betrachten sind und den besten Nutzen für die Optimierung des Unternehmens bedeuten!

#### Inhaltsauszug:

- Beschwerdekultur
- Chancen durch Konflikt
- Die Angst und ihre Gefühle
- Ebenen der Kommunikation
- Die Körpersprache
- Der Dino-Modus
- Gästee Erwartungen
- Die 9 Schritte eines Reklamationsgesprächs
- Schriftliche Reklamationsbehandlung

#### Zielgruppe:

Unternehmer, alle Mitarbeiter\*innen mit Gästekontakt



**NEU**

Kursnummer:	BNT30012, BNT30013
Dauer:	1,5 Stunden
Termin:	Di., 31.01.2023 von 11:00 Uhr bis 12:30 Uhr, Mo., 05.06.2023 von 11:00 bis 12:30 Uhr
Referent:	<b>Nicky-Alexander Böhmcke</b> , Unternehmensberater und Senior-Coach der Unternehmermanufaktur, Senior UMA Consultant, Hotelfachmann, Diplom-Kaufmann Schwerpunkte Marketing, Personalwirtschaftslehre, Finanzwissenschaften
Kursgebühr:	69.00 €
Ort:	Online

QR-Code zum Onlineangebot

Onlineangebot



Jetzt Online buchen



Zum Onlineangebot



Nicky-Alexander  
Böhmcke