

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Reklamation – Eine Reklameaktion

Produktnummer
7142-10022

Termin
Datum fehlt
Uhrzeit fehlt

Gebühren pro Teilnehmer/-in
69,90 EUR (inkl. 19% MwSt.)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Im Mittelpunkt des E-Learnings steht der Umgang mit Reklamationen im direkten Kundenkontakt. Anhand von Beispielen erläutert Gaby S. Graupner, wie sich auch in schwierigen Situationen ein positives Gespräch gestalten lässt und welchen Nutzen Reklamationen für das Unternehmen haben können.

Lerndauer: ca. 179 Minuten

Inkl. Teilnahmezertifikat

Verfügbarkeit: 12 Monate ab Buchungsdatum

Inhalte

- Reklamationen als Chance für das Unternehmen
- Positiver Kundenkontakt trotz Ärger und Unzufriedenheit
- Lösungsorientierte Kommunikation in schwierigen Kundengesprächen

Dozentin

Gaby Graupner

Lernziele

Nachdem Sie das E-Learning absolviert haben, können Sie

- den Nutzen von Reklamationen für das Unternehmen erläutern,
- auch bei Ärgernissen einen positiven Kontakt zu Kundinnen und Kunden herstellen,
- schwierige Kundengespräche lösungsorientiert führen.

Zielgruppe

Kontakt

Information

Briska Wunder
0711 21041-12
b.wunder@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Tobias Wiedemann
0711 21041-53
t.wiedemann@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Das E-Learning richtet sich an Beschäftigte im Service sowie Unternehmerinnen und Unternehmer und freiberuflich Tätige, die ihren direkten Kundenkontakt verbessern möchten.

Zusatzinformationen

Die Anmeldung ist ausschließlich online möglich.

- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie per Mail. Diese sind ausschließlich für Sie bestimmt. Bitte prüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.
- Das E-Learning ist – einmal gebucht – für 12 Monate ab Buchungsdatum jederzeit und ortsunabhängig für Sie verfügbar.
- Pausieren oder unterbrechen ist ebenfalls jederzeit möglich.
- Die Inhalte dürfen nur von der/dem buchenden Nutzer/in abgerufen und angesehen werden (1 Person). Das Zugänglichmachen der Inhalte zugunsten unbefugter Dritten, die das E-Learning nicht selbst gebucht haben, ist unzulässig. Es ist auch untersagt, die Inhalte auf sonstige Weise für unbefugte Dritte oder der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, zu verbreiten, zu verwerten oder zu vervielfältigen.

Die zur Verfügung gestellten Inhalte werden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung mit dem aktuellsten Wissen und Kenntnisstand erstellt. Bitte beachten Sie, dass sich seit der Produktion des E-Learnings gesetzliche oder anderweitige Neuerungen ergeben können, die in der Zukunft nicht im Einklang mit den Inhalten stehen. Wir sind allerdings bemüht, die Inhalte aktuell zu halten. Der Inhalt dieses E-Learnings stellt keine Beratungsdienstleistung in irgendeiner Form dar und der Dozent / die Dozentin kann für Inhalte nicht haftbar gemacht werden.