

Die Kundenbeschwerde als Chance zur qualifizierten Weiterempfehlung

Zielgruppe

Makler*innen, Versicherungsberater*innen, Versicherungsvermittler*innen, Mitarbeitende eines Vermittlers (Banken und Versicherungen) sowie vertrieblich Tätige von Versicherungsunternehmen (z.B. Service-Center)

Zielsetzung im Workshop

- Sie erweitern Ihre Beratungskompetenz, indem Sie die Beschwerde Ihrer Kunden*innen zur Festigung der Beziehung nutzen
- Sie kennen die häufigsten Beschwerden und können adäquat darauf reagieren
- Sie wissen, wie Sie kritische Rückmeldungen als wertvolle Anregung im kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen lassen
- Sie treten selbstbewusst im Gespräch auf und erhalten qualifizierte Weiterempfehlungen

Inhalte

Was tun Sie, wenn Ihr Kunde plötzlich die rote Fahne hisst und sich beschwert? Wie bringen Sie das Gespräch wieder in den grünen Bereich und geben Ihren Kunden das Gefühl, verstanden zu werden? Wie erarbeiten Sie gemeinsam eine Lösung und überzeugen mit Ihrer Dienstleistung? Wie schaffen Sie es, unzufriedene Kunden zu loyalen Kunden mit Multiplikatorenwirkung werden zu lassen?



In diesem **1-tägigen Workshop** erfahren Sie, wie Sie

- emotional bewegte Kunden*innen empathisch empfangen
- Beschwerden sachorientiert auf den Grund gehen
- Lösungsfokussiert mit Ihren Kunden kommunizieren
- sich als qualifizierte*r Ansprechpartner*in für die Zukunft empfehlen

Anbieterin

Die Sales Manufaktur, Köln

Methoden

Lehrgespräch, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Gruppendiskussion, Feedback

Datum/Dauer

Aktuelle Termine entnehmen Sie bitte der Homepage (jeweils 09:00 – 17:30 Uhr)

Ort

Hamburg / Köln

Weiterbildungszeit

6,5 Stunden (390 Minuten) für Ihr gut beraten-Konto

Ihre Investition

399,- EUR netto pro Person (zzgl. 19% MwSt.) inklusive Tagungspauschale, Seminarunterlagen und Punktegutschrift auf dem Weiterbildungskonto.

Frühbucherrabatt bis 8 Wochen vor jeweiligem Termin: **349,- EUR netto/ Person.**

Organisatorische Hinweise

Die Veranstalterin setzt Sie davon in Kenntnis, dass das Seminar ab einer Teilnehmerzahl von sechs Personen stattfindet und auf zehn Personen begrenzt ist. Die Anmeldungen werden nach ihrem zeitlichen Eingang berücksichtigt und es gelten die aktuellen Vertragsbestimmungen.

Anmeldung zum Workshop

Die Kundenbeschwerde als Chance zur qualifizierten Weiterempfehlung