



**Reklamation am  
Telefon –  
Dienstleistungsbranche**  
2-Tage Verkaufstraining

# Das ultimative Training um aus jeder Reklamation in der Dienstleistungsbranche eine Win-Win-Situation zu schaffen

## Trainingsinhalt

Wie Sie Reklamationsgespräche zukünftig immer positiv beenden

Wie Sie in 6 Schritten durch die Victory-Struktur zum Erfolg kommen

Wie Sie sich selbst auch beim härtesten Reklamationsgespräch schonen

Welche „Gesprächsformulierungen“ Sie besonders beachten sollen

Welche Worte und Sätze Sie vermeiden sollten

Wie Sie sich mit einfachen psychologischen Techniken und Tricks schützen können

Wie Sie aus jeder Reklamation eine Chance für eine bessere Kundenbeziehung nutzen können



## Danach können Sie...

Reklamationsgespräche strukturiert und erfolgreich führen

Sich auf die nächste Reklamation freuen

Flexibel auf Ihre emotionalen Gesprächspartner reagieren

Auch die „aufgebrachtsten Kunden“ beruhigen

Missverständnisse schnell aufklären

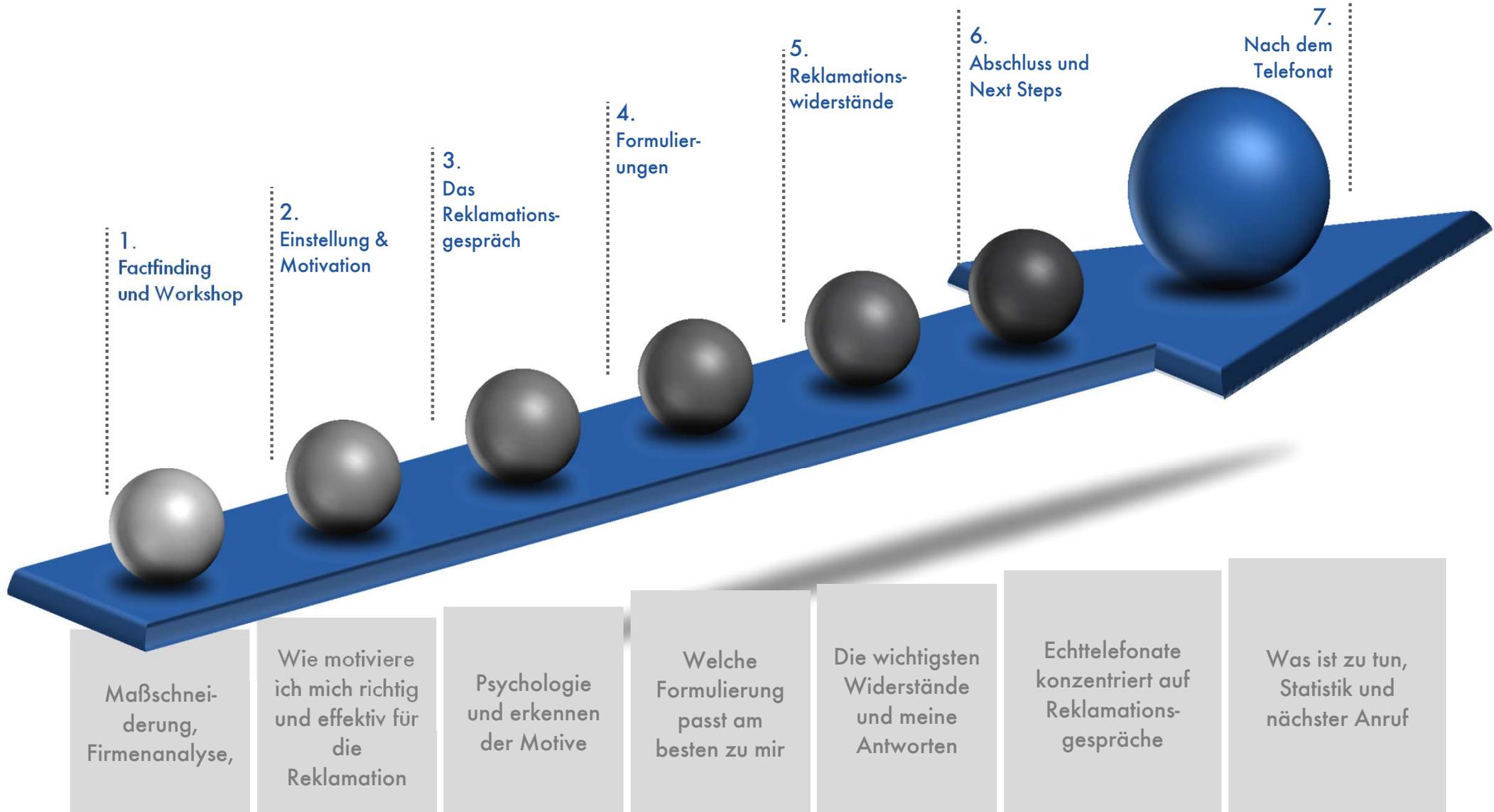
Sich selbst im Griff behalten

In Ihrem Unternehmen Reklamationen professionell und positiv im Griff haben

# In zwei Tagen zum TOP-Reklamationspezialisten in der Dienstleistungsbranche

Drehbuchentwicklung für alle Punkte des Reklamationsgesprächs

Trainingsaufbau



# In 3 Schritten zum Verkaufsprofi der Dienstleistungsbranche

Darstellung der strukturellen Vorgangsweise

Ablauf

## Verständnis & Identifikation

1

- Welcher Telefontyp bin ich, wie gehe ich mit emotional schwierigen Situationen um und wie erkenne ich die wahren Motive des Kunden
- Was wirkt WIE - bei WEM - am Telefon

## Lernen des Handwerks

2

- Theorie und Praxis anhand der jeweiligen branchenspezifischen Formulierungen gemeinsam mit dem Trainer erarbeiten und üben - mit Profi-Feedback

## Umsetzung in die Praxis

3

- Echttelefonate gemeinsam mit dem Trainer, Transferaufgaben für die Praxis, sowie unbeschränkte Kontaktierung des Trainers nach dem Training

# Der Investitionsplan rund um Ihr Verkaufstraining: Reklamation am Telefon – Dienstleistungsbranche

Kosten, Zeitplan und unser USP

Übersicht

Projektschritt		Dauer	Unser USP
1	Factfinding + Workshop*	1,5 Tage	<p>Wir basieren unsere Trainingsmethoden auf den neuesten Erkenntnissen der Neurobiologie als auch der Psychologie und entwickeln darauf basierend praxisrelevante Methoden als auch branchen- und praxisspezifische Schulungen.</p> <p>Als Branchenanalysten kennen wir die Herausforderungen der einzelnen Branchen sehr gut und legen bei der Konzeption und Entwicklung unserer Trainings besonderen Wert auf eine branchenspezifische Schulung.</p>
2	Trainingskonzeption	1 Tag	
3	Training & Umsetzung	2 Tage	
*optional			

## Kosten

Jedes Unternehmen ist anders, somit wird auch jedes Training individuell auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot, das auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und für Sie die optimale Kosten/Nutzen-Relation aufweist.

## Über Interconnection

Interconnection ist eines der führenden Institute für Vertriebsschulungen im B2B Bereich und garantiert mit seiner Verkaufsstrategie, welche sich aus der Kombination von Verkaufsanalyse, -Verhalten und -Management besteht, rasche Umsetzungserfolge.

Für Fragen stehen wir Ihnen  
jederzeit gerne zur Verfügung!

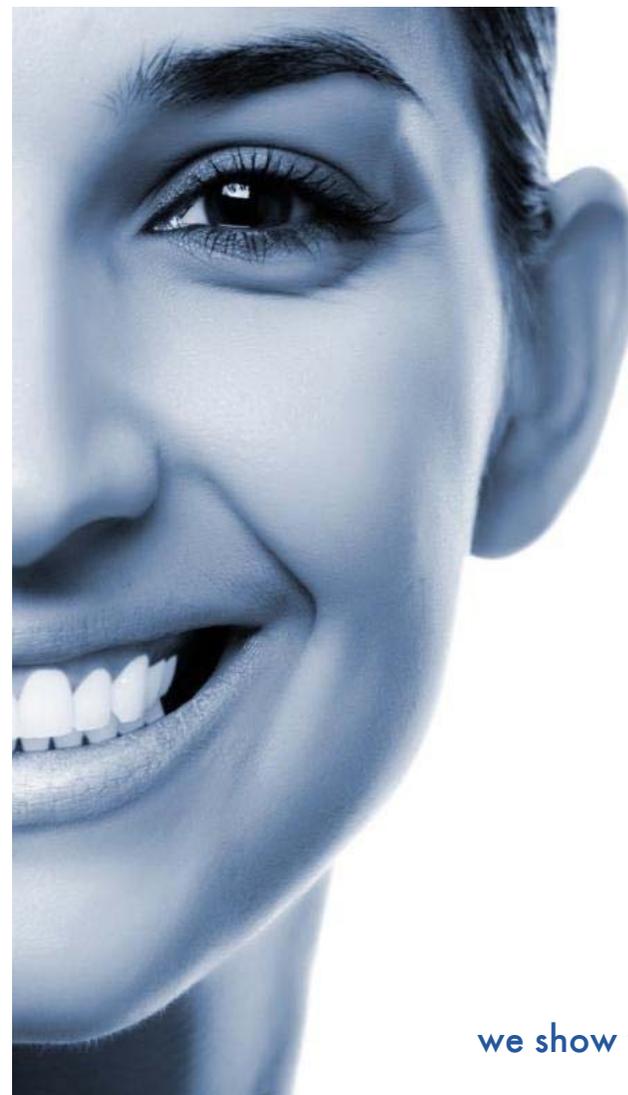
Interconnection Consulting  
Dostojevského Rad 11, SK - 81109 Bratislava

Mag. Panorea Kaskani- Programmentwicklung  
Tel: +43 1 5854623 - 57  
kaskani@interconnectionconsulting.com

Mag. Andreas Erdresser- Managing Director  
Tel: +43 1 375 00 15 -10  
erdresser@interconnectionconsulting.com

Interconnection Consulting  
Vienna • Bratislava • Lviv • Buenos Aires • Oberstdorf

[www.interconnectionconsulting.com](http://www.interconnectionconsulting.com)



we show you the way