

## Verärgerte Kunden werden zufriedene Kunden



© zphoto83 - Fotolia.com

Aus verärgerten Kunden zufriedene Kunden machen – das ist eine Chance und Herausforderung zugleich. „Mehr als 90 Prozent der unzufriedenen Kunden bleiben einem Unternehmen treu – wenn die Mitarbeiter Reklamationen und Beschwerden schnell und unbürokratisch bearbeiten“, erklärt Hans-Peter Baumann, Weiterbildungsexperte bei der Industrie- und Handelskammer (IHK) Mittlerer Niederrhein. Wie das speziell funktioniert, erfahren die Teilnehmer des IHK-Seminars „Professionelles Beschwerde- und Reklamationsmanagement: DIE Chance der Kundenbindung“. Es findet am Mittwoch, 17. Juni, 9 bis 16.30 Uhr, am Ostwall 11-19 in Krefeld, statt.

„Ziel des Seminars ist es, Techniken kennen zu lernen und zu erproben, um schwierige Kundengespräche sicher und souverän zu führen“, sagt Baumann. Dabei werde die Fähigkeit, mit Reklamationen und Beschwerden konstruktiv umzugehen, verstärkt. Neben einem theoretischen Teil werden die Teilnehmer das Erlernte in Rollenspielen und Übungen proben. Außerdem wird eine persönliche Checkliste erarbeitet.

Die Teilnahme kostet 450 Euro. Unternehmen, die für drei Mitarbeiter Plätze buchen, zahlen nur für zwei. Weitere Informationen gibt es unter Tel. 02151 635-455, per E-Mail an: [bildung@krefeld.ihk.de](mailto:bildung@krefeld.ihk.de) sowie im Internet unter [www.weiterbildung-ihk.de](http://www.weiterbildung-ihk.de).

### Ansprechpartner

#### **Carmen Granderath**

Telefon: +49 2151 635-357

Telefax: +49 2151 635-44357

E-Mail:

Nordwall 39

47798 Krefeld



## Dokument-Infos

Webcode: 11513

Ausdrucksdatum: 23.09.2021