

DGM-Akademie

Ein Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.

Seminartitel:	<p>„Souveräner und professioneller Umgang mit Reklamationen“ - Rechtliche und kommunikative Sicherheit im Beschwerdemanagement</p>
Zielgruppe:	<p><u>Für Handel und Hersteller:</u> Mitarbeiter im Kundenservice sowie Mitarbeiter, die sich um Beanstandungen kümmern</p>
Seminarinhalte:	<p>Teil I: Rechtliche Sicherheit bei Beanstandungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basiswissen Kaufvertrag und Werklieferungsvertrag • Vertragliche Pflichten des Möbelhandels • Vertragliche Rechte des Kunden • Juristische Einordnung und Überprüfung einer Kundenbeanstandung • Pro und Contra einvernehmlicher Lösungen (Vergleiche) <p>Teil II: Kommunikative Sicherheit bei Beanstandungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerden als Chance zur Kundenbindung zu verstehen. - Nur zufriedene Kunden tragen zu einem positiven Unternehmensbild bei. • Hintergrundwissen zur Kommunikationspsychologie - Kommunikative Prozesse verstehen. • Gesprächstechniken für eine kundenorientierte Kommunikation - Mit angemessener Formulierung und Wortwahl Kundenanliegen begegnen. • Wirkung von Körpersprache, um Missverständnisse zu vermeiden • Bewährte Techniken zur Konfliktlösung, um Kundengespräche zu deeskalieren. • Tipps und Tricks für den souveränen Umgang mit schwierigen Kunden <p>Die kommunikativen Inhalte werden im Workshop-Charakter vermittelt.</p>
Referenten:	<p>Teil I - Rechtsanwalt: Christoph Kail Teil II - Diplom-Betriebspädagogin: Kerstin Engelmann</p>
Termin:	14.10.2020
Ort:	Geschäftsstelle der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V. Friedrichstr. 13-15, 90762 Fürth
Seminardauer:	09.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Kosten:	<p>Preis für DGM- und VHK-Mitglieder: pro Person 355,-- € Preis für Nichtmitglieder: pro Person 395,-- €</p> <p>Inklusive Tagungspauschale für Verpflegung und Getränke sowie Tagungsunterlagen und Teilnahmeurkunde zzgl. Mehrwertsteuer</p>
Anmeldeschluss:	2 Wochen vor Seminarbeginn