

Reklamation als Chance

für **alle, die mit Reklamationen konfrontiert werden**

Termin **19.04.2010**
von 9.00 bis 17.00 Uhr mit Mittagspause

Ort **Hotel Mercure Elbpromenade Dresden**
Hamburger Straße 64/68
01157 Dresden

mit **Heidemarie Schirmer**

Zum Thema

Das Seminar wendet sich an alle, die mit Reklamationen konfrontiert werden. Es zeigt auf, wie durch kundenorientierte Gesprächsführung objektive und subjektive Ursachen geklärt und Lösungen erarbeitet werden können. Dabei bilden notwendige Rechtskenntnisse die Grundlage für die Reklamationsbearbeitung. An praxisrelevanten Beispielen wird der Umgang mit den Gesprächspartnern in diesen schwierigen Situationen geübt und damit die Sicherheit erhöht, Reklamationsgespräche positiv zu beenden.

- Wir haben Interesse an einer Inhouse-Schulung.**
- Wir sind am Thema interessiert, aber der Termin passt nicht, bitte rufen Sie uns an.**

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax: 0351/8322422
über Internet www.rkw-sachsen.de
als E-Mail wbildung@rkw-sachsen.de

Anmeldung zum RKW-Seminar 67-0910
Reklamation als Chance
in Dresden am 19.04.2010

Vor- und Zuname Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte

E-Mail..... Datum/Unterschrift

Methodik

Diskussion konkreter Fallbeispiele, Erarbeitung von Strategien und Checklisten zum Führen der Reklamationsgespräche, Übungen zum Umsetzen ausgewählter Gesprächstechniken

Inhalte

- Typische Reaktionen der Gesprächsparteien
- Vom Recht haben und Recht geben
- Umgang mit unfairen Gesprächsmethoden
- Berechtigte und unberechtigte Reklamationen unterscheiden
- Einsatz geeigneter Gesprächstechniken zum Erreichen des Gesprächsziels

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen, Imbiss und Pausenversorgung

270,00 € zzgl. ges. MwSt.

Fragen zum Seminar 67-0910 beantworten Ihnen

Margitta Schanze 0351/8322333
Ramona Laudel 0351/8322331

Anmeldungen

Sichern Sie sich Ihren Platz und faxen Sie uns Ihre Anmeldung. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Teilnehmerkarte und eine Wegbeschreibung. Die Rechnung schicken wir Ihnen nach der Veranstaltung, bei mehrtägigen Veranstaltungen nach dem 1. Tag.

Kostenfreie Stornierungen sind bis 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich. Die Veranstaltung muss ausfallen? Wir benachrichtigen Sie so früh wie möglich. Zahlen müssen Sie selbstverständlich nichts. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RKW Sachsen GmbH. Übernachtungshinweise erhalten Sie mit der Wegbeschreibung, notwendige Buchungen nehmen Sie bitte selbst vor.

RKW Sachsen GmbH
Freiberger Straße 35
01067 Dresden