

# *„Reklamation! Wie Sie ganz cool mit schwierigen Situationen umgehen“*

Unterschiedliche Kundentypen und der Umgang mit schwierigen Situationen im Verkauf bedeutet für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder eine besondere Herausforderung.

## **Inhalt:**

- Psychologisch richtiges Verhalten in schwierigen Situationen
- Die Kundentypologie für den richtigen Umgang
- Unfaire Angriffe abwehren und erfolgreich meistern
- Kundenansprache bei Diebstählen
- REKLAMATIONEN als Verkaufschance nutzen!
- DIE Reklamations-Strategie für alle Fälle
- Systemisches Beschwerdemanagement nutzen
- ... und jede Menge praktische Tipps

## **Ziel:**

Die Teilnehmer lernen im Workshop Möglichkeiten und Methoden kennen, die ihnen helfen mit schwierigen Situationen im Verkauf besser umzugehen und diese erfolgreich zu meistern. Anhand von Praxisbeispielen der Teilnehmer werden Übungen und Beispiele erarbeitet und trainiert.

## **Methodik:**

Intensiv-Workshop, Diskussion, Fallbeispiele aus der Praxis und Gruppenarbeiten

---

**Trainer:** Rainer Forster

**Datum:** 11.8.2015, von 9:00 – 17:00 Uhr

**Ort:** MMC Mitteldeutsches Mode Center

**Honorar:** 225,- Euro pro Person zzgl. MwSt.  
195,- Euro pro Person zzgl. MwSt. für Inhaber der  
MMC ModeCenterCard  
inklusive Arbeitsmaterial und Verpflegung