



Souveräne Reklamations- und Einwandbehandlung – Seminar 2019

Wie man aus Reklamationen Gewinn und aus Einwänden Abschlüsse macht.

Seminarziel: Schwierige Situationen im Verkauf souverän meistern

Training: Mag. Rudolf Nelson Portillio, Easylearning

Inhalt:

- Körpersprache
- Kundenbegeisterung
- Souveräne Reklamationsbehandlung
- Aus Reklamationen Gewinn machen
- Heikle Reklamationssituationen
- Meisterhafte Einwandbehandlung
- Vom Einwand zum Abschluss
- Faszination Argumentation

Zielgruppe: Alle am Verkaufsprozess beteiligten Mitarbeiter aus dem Baustoffhandel und dem Baumarktbereich
Geeignet für die Ausbildung zum Diplom Bauproduktfachberater

Termin(e): **Mittwoch, 27. März 2019**, 9.30 bis 18.30 Uhr
Hotel Rosenberger Ansfelden SÜD, Raum Rennersaal,
4052 Ansfelden, www.rosenberger.cc, Tel. 07229/82166

Kosten: 1 Tagesseminar inkl. Unterlagen Euro 130,- (+ 20% MWSt.)
Seminarverpflegung im Hotel Euro 50,- (+ 20% MWSt.)

Infos: **ba - Österreichisches Baustoff Ausbildungszentrum**
Tel: **02742/256 231**, www.baustoff-ausbildung.at



Souveräne Reklamations- und Einwandbehandlung

Wie man aus Reklamationen Gewinn und aus Einwänden Abschlüsse macht.

1. Szenario:

Grundsätzlich sind die Bereiche Reklamationsbehandlung und Einwandbehandlung völlig unterschiedlich, da sie zum einen zu völlig verschiedenen Zeitpunkten im Verkaufsgespräch auftreten (Einwände vor dem Abschluss und Reklamationen naturgemäß nach einem erfolgten Verkauf), zum anderen geht es bei der Einwandbehandlung eher um Argumentationsstärke und bei der Reklamationsbehandlung um Empathie, Beruhigung des Kunden und Wiederherstellen der Kundenzufriedenheit.

Andererseits haben gerade diese beiden Kunden- bzw. Verkaufssituationen viel gemeinsam: In beiden Fällen sind gegenteilige Meinungen und oft starke Emotionen im Spiel und in beiden Fällen geht es darum, dass man den Kunden überzeugt, sein Ziel erreicht und sich der Gesprächspartner dennoch als Sieger fühlt. Das Beherrschen der besten Strategien und Argumentationstechniken zur meisterhaften Einwandbehandlung und die richtige Souveränität und Professionalität im Reklamationsfall sind daher entscheidende Faktoren für den Verkaufserfolg und die Kundenbindung.

2. Schulungsziel:

In einem kompakten, unterhaltsam dargebrachten und sofort umsetzbaren Training erlernen die TeilnehmerInnen die besten Strategien und Techniken, um Einwände in Abschlüsse umzuwandeln und die professionellsten Vorgangsweisen um Reklamationsgespräche kundenzufriedenheitsorientiert zu führen und dadurch aus Reklamationen Gewinn zu machen.

3. Seminarinhalte:

Körpersprache

- Einsatz der eigenen Körpersprache und Erkennen der Signale des Gesprächspartners

Kundenbegeisterung

- Die 5 Gesetze der Kundenorientierung
- Wie man Kunden begeistert

Souveräne Reklamationsbehandlung

- Die Todsünden bei der Reklamationsbehandlung
- Das Beruhigen aufgebrachter Kunden
- Wie man selbst „ruhig bleibt“
- Das Auspendeln von Emotionen

Aus Reklamationen Gewinn machen

- Die Gewinnformel
- Das Finden gemeinsamer Lösungen
- Das 7-stufige Erfolgs-Reklamationsgespräch

Heikle Reklamationsituationen

- Verhalten bei unklaren Reklamationsituationen

- Umgang mit „Erpressungen“
- Umgang mit „auffällig häufigen“ Reklamationen
- Reklamation vs. Kulanz
- Reklamation vs. Umtausch

Meisterhafte Einwandbehandlung

- Slalomtechnik
- Umdrehtechnik
- Umkehrtechnik
- Emotionale Einwandbehandlung

Vom Einwand zum Abschluss

- Das abschlussorientierte Einwandbehandlungsgespräch
- Die besten Abschlussfragen nach erfolgter Einwandbehandlung

Faszination Argumentation

- Motivorientierte Argumentation
- Das Schmerz-Lust Prinzip
- Die Blickwinkel-Argumentation



An das
ba - Österreichische Baustoff Ausbildungszentrum

Kastelicgasse 1/15
3100 St. Pölten

E-Mail: office@baustoff-ausbildung.at
Fax: 02742 256 232

Anmeldung für das ba-Seminar **Souveräne Reklamations- und Einwandbehandlung**

- Termin:** 27. März 2019
Anmeldung: bitte bis spätestens 10. Februar 2019
Ort: Hotel Rosenberger Ansfelden SÜD, Rennersaal,
4052 Ansfelden

Vorname	Nachname	Geb-Datum

Rechnungsadresse	
Firma	
Name	
Straße/Plz/Ort	
Tel /Fax/Email	

Stornobedingungen: Anmeldungen können bis 21 Tage vor Seminarbeginn kostenlos storniert werden, danach müssen 100 % der Seminarkosten verrechnet werden, sollten Sie keinen Ersatzteilnehmer nennen.

Datenschutz: Wir speichern die Daten von Schulungsteilnehmern, deren Teilnahme von uns bestätigt werden muss. Lesen Sie dazu unsere Datenschutzerklärung unter: www.baustoff-ausbildung.at

- Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen und stimme mit meiner Seminaranmeldung der elektronischen Verarbeitung der von mir bekanntgegebenen persönlichen Daten zu.

Fotos: Die im Rahmen der Veranstaltung gemachten Fotos werden eventuell in Branchenmedien veröffentlicht und für die Berichterstattung des Österreichischen Baustoff Ausbildungszentrums verwendet. Wenn Sie der Veröffentlichung von im Rahmen der Veranstaltung gemachtem Bildmaterial nicht zustimmen, sind Sie aufgefordert, dass im Vorfeld der Veranstaltung mitzuteilen.