

## Reklamationen in Profit umwandeln

**Ziel:** Mit einer guten Reklamationsbehandlung Kunden zu treuen Verbündeten des Unternehmens gewinnen. Erfolgreich und professionell mit gerechtfertigten und ungerechtfertigten Reklamationen umgehen. Das Reklamationsgespräch führen können. Chancen und Möglichkeiten nutzen. Motivation und Kommunikationsfähigkeit weiterentwickeln.

### **Inhalt:**

- Werkvertragsrecht und Garantiefristen
- Technische Aspekte zu Verlegeanleitungen wahrnehmen
- Die Gefühlslage des Reklamierenden
- Das psychologische Vorgehen bei Reklamationen
- Typologie der Reklamierenden
- Emotionale Effekte wirken
- Die sechs-Punkte-Regel
- den Kundennutzen «verkaufen»
- Versteckte Botschaften
- Die häufigsten Fehler
- Erfahrungen und Tipps

**Tag:** Freitag, 12. Oktober 2012

**Dauer:** ein Tag

**Kosten:** (inkl. Unterlagen und Verpflegung)  
Für Mitglieder der Patronatsverbände Fr. 310.–  
Für Nichtmitglieder Fr. 470.–

**Anmeldetermin:** Freitag, 28. September 2012

**Ort:** Fachschule BodenSchweiz und ISP,  
Industriestrasse 23, 5036 Oberentfelden

**Auskünfte,  
Reglemente  
und Programme:**

### **i Berufsbildung Boden und Parkett**

Industriestrasse 23  
5036 Oberentfelden

T 062 822 29 40  
F 062 824 25 79

berufsbildung@bodenschweiz.ch