



## EINLADUNG



**Reklamationen und Kundenzufriedenheit  
im Kfz-Betrieb**

[www.ploechinger.de](http://www.ploechinger.de)

Termin: Dienstag, 05.04.2016 von 18:00 bis 21:00 Uhr  
Referent: Norbert Kirsch, Berater und Trainer  
Ort: ZFT (Zentrum für Fahrzeugtechnik) in Plattling, Straubinger Straße 85  
Anfahrt: A92, Ausfahrt Plattling West/B8, ca. 1,5 km Richtung Zentrum,  
ca. 200 m nach Kreisverkehr/AVP Autoland  
SeminarKosten: € 79,00 + MwSt., incl. Handout und Getränke  
Zielgruppe: Serviceberater und Führungskräfte aus Autohäusern

## Reklamationen und Kundenzufriedenheit im Kfz-Betrieb – Widerspruch oder Chance?

### Workshop

*Sie wissen, dass Sie langfristig nur erfolgreich sind, wenn es Ihnen gelingt Kunden dauerhaft an Ihr Unternehmen zu binden. Dennoch wird jedes Jahr viel Geld verschenkt und Kundenbeziehungen abgebrochen, weil Reklamationen und Beschwerden unprofessionell bearbeitet werden.*

### Zielgruppe:

Serviceberater und Führungskräfte aus Autohäusern

### Ziele:

Lernen Sie eine professionelle Methode zur Reklamationsbearbeitung kennen.  
Sie verlieren keine Kunden mehr durch mangelhaftes Beschwerdemanagement.





**Inhalte:**

- Reklamationen positiv behandeln
- Die 10 häufigsten Sünden
- Wie können sich verletzte Kunden rächen?
- Kosten für den Verlust eines Kunden
- Die Meckerlawine
- Emotionale und sachliche Bearbeitung
- Die Kunst der Wiedergutmachung
- 7 Punkte der professionellen Reklamationsbearbeitung
- Wege der Konfliktlösung
- 10 goldene Regeln für erfolgreiches telefonieren



**Methode:**

Wir werden nicht nur Wissen vermitteln, sondern Fähigkeiten und Gewohnheiten trainieren.

**ANMELDUNG**

Aus organisatorischen Gründen bitten wir um Rückantwort per Fax an **09931 - 929 111 8** bis spätestens **22.03.2016**

Am Seminar **Reklamationen und Kundenzufriedenheit** nehme ich teil.

Firmenstempel

Firma

Straße

PLZ, Ort

Name Teilnehmer

Unterschrift