

Web Based Training (Seminar-Nr.: [GFT2020-17.06.39](#))

Otto-Hahn-Str. 16
40721 Hilden
www.gft-eg.de

Grundlagen zur Einwand- und Reklamationsbehandlung

(Dauer: ca. 60 Minuten)

Es schreibt Ihnen:

Maria Puschilov
Mitgliederservice
Telefon: +49 2103 700-221
Telefax: +49 2103 700-105
m.puschilov@gft-eg.de

14.07.2020

WANN – WO - WER

Termin:

Jederzeit

Ihre Investition:

GFT-Mitglieder:

189,00 Euro zzgl. MwSt.

Regulär:

289,00 Euro zzgl. MwSt.

Dauer:

ca. 60 Minuten

Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen im Innendienst

In Kooperation mit:



GenoAkademie

SEMINARINHALT

Das ist Ihr Nutzen:

Ein Einwand ist kein Hindernis, sondern bedeutet immer eine Chance, ein positives Signal, welches Möglichkeiten eröffnet und dem Kunden signalisiert, dass bewusst auf seine Fragen oder Zweifel eingegangen wird.

Was sind die Ursachen von Einwänden und Reklamationen? Wie gehe ich vor und wie prüfe ich, ob ich erfolgreich gehandelt habe?

Sie lernen die Bedeutung von Einwänden kennen. Grundlegende Methoden und Beispielsituationen, mit Einwänden erfolgreich umzugehen und haben die Möglichkeit, Ihr Wissen durch Übungen und Vertiefungsfragen zu repetieren.

Diese Inhalte erwarten Sie:

Einwände behandeln

- Der Einwand als Chance
- Die Ursache von Einwänden
- Das grundsätzliche Vorgehen
- Einwand oder Vorwand?
- Methoden
- Beispielsituationen

Reklamationen behandeln

- Die Chancen der Reklamation
- Grundsätzliches
- Die EVA3-Methode

Web Based Training (Seminar-Nr.: [GFT2020-04.40.37](#))

Otto-Hahn-Str. 16
40721 Hilden
www.gft-eg.de

Grundlagen zur Einwand- und Reklamationsbehandlung

Es schreibt Ihnen:
Maria Puschilov
Mitgliederservice
Telefon: +49 2103 700-221
Telefax: +49 2103 700-105
m.puschilov@gft-eg.de

(Dauer: ca. 60 Minuten)

14.07.2020

WANN – WO – WER

Termin:

Jederzeit

Kosten:**GFT-Mitglieder:**

189,00 Euro zzgl. MwSt.

Regulär:

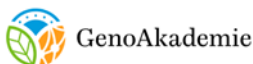
289,00 Euro zzgl. MwSt.

Dauer:

Ca. 60 Minuten

Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen in Innendienst

In Kooperation mit:

GenoAkademie

Anmeldung

Firma

Mitgliedsnummer

Firmenname

Straße, Hausnummer

PLZ | Ort

Telefon

Teilnehmer:

Name1, Vorname1

E-Mail1

Name2, Vorname2

E-Mail2

Name3, Vorname3

E-Mail3

Teilnahmebedingungen:

Ich habe die Teilnahmebedingungen gelesen und akzeptiert.

Stempel / Unterschrift – verbindliche Anmeldung -