

## **Meckersäcke! - Lernen Sie mit grantigen und kantigen Kunden umgehen!**

In der tiefsten Abrechnungsphase bimmelt Ihr Telefon. Abwesend nehmen Sie den Hörer ab: „Ihren Mitarbeiter brauchen Sie mir aber nicht mehr zu schicken!“ Völlig überfahren und überfordert lassen Sie sich zu einer schnellen unüberlegten Antwort hinreißen.

Sie wissen schon selbst: Eine angemessene Reaktion war das nicht.

Meist sind wir es nicht gewohnt auf Kundenklagen klug zu reagieren. Uns fehlt schlicht und einfach die Übung, das Training. Und seien wir ehrlich: Wenn uns einer blöd kommt, sinkt im ersten Moment die Motivation ins Bodenlose, da jetzt besonders „konstruktiv-sein“ angesagt ist.



**"Ihre Wunderwaffe:  
Lächeln Sie - erst recht,  
wenn Ihnen nicht  
danach ist."**

Das üben wir in diesem Seminar: **Damit Sie schwierige Kundengespräche im Griff behalten und Sie und Ihr Kunde als Gewinner das Spielfeld verlassen.**

Künftig ist Schluss mit Genervtsein oder Unsicherheiten! Wenn Kunden kantig und grantig reagieren, nehmen Sie es gelassen als Chance. Ein Meckerer gibt Ihnen die Chance, die Situation zu bereinigen. Es ist nachgewiesen, dass Kunden mit einem Problem, das zu ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, sehr viel treuere Kunden sind als diejenigen, bei denen nie etwas vorgefallen ist.

### **Hier die Seminar-Inhalte:**

- Warum reagieren wir oft spontan „dämlich“ auf Kundenklagen?
- Meckersäcken, Besserwissern und Cholerikern das Handwerk legen.
- Die 5 Phasen eines Kundenreklamationsgespräches.
- Wie Sie Kundenkritik in positive Energie umwandeln.
- Nicht nur Wortspiele: Mit Reklamation machen Sie Reklame.

### **Für wen ist das Seminar geeignet?**

Alle, die Kundenklagen für ihr Geschäft positiv nutzen möchten. Handwerker sowie Handwerkerfrauen, die im Kunden-Umgang besser werden möchten und bei Ihren Kunden noch mehr punkten möchten.

**Wie läuft das Seminar ab?**

Das Seminar wird kein reiner Monolog sein, er lebt von Ihrem Input, von Ihren Fragen, von Ihrer aktiven Mitarbeit. Je mehr Sie sich einbringen, desto mehr werden Sie auch mit für die Praxis mitnehmen.

**Dauer:** 3 Stunden, von 15.00-18.00 Uhr

**Mit wem haben Sie es zu tun?**

Heike Eberle ist seit fast 20 Jahren in der Baubranche tätig, davon 10 Jahre im eigenen Baubetrieb. Sie verfügt über kaufmännisches Hintergrundwissen und ist zusätzlich Kommunikationstrainerin. Ihre Einstellung: „Jeder Kunde, der den Mund aufmacht, hat etwas Wichtiges zu sagen und hilft dem Betrieb sich weiterzuentwickeln“.

**Zusätzliche Angebote:**

Eine kleine Hörprobe gefällig? Mit pd unlimited hat Frau Eberle ein Audioseminar „Service im Handwerk“ entwickelt. [www.audioseminar24.de/eberle](http://www.audioseminar24.de/eberle)

Ganz neu ist auch ihr Serviceblog. Hier gibt Frau Eberle ihre Alltags-Eindrücke und Service-Erlebnisse zum Besten. [www.eberlebau-landau.de/serviceblog](http://www.eberlebau-landau.de/serviceblog)