

Organisation

TEILNAHMEGEBÜHR

490,- € netto | 583,10 € brutto

Die Teilnahmegebühr umfasst die kompletten Tagungsunterlagen und die Bewirtung während der Veranstaltung.

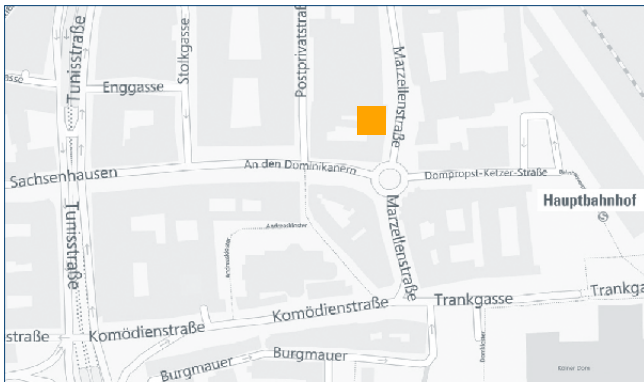
RABATT

Bei einer Sammelanmeldung zu derselben Veranstaltung erhält der dritte sowie jeder weitere Teilnehmer desselben Unternehmens 25 % Rabatt auf die Teilnahmegebühr.

VERANSTALTUNGSORT

Hilton Cologne Hotel Telefon: 0221 13071-2300
Marzellenstraße 13–17 Fax: 0221 13071-6030
50668 Köln E-Mail: res.cologne@hilton.com

Das Hilton Cologne befindet sich im Stadtzentrum von Köln und verfügt über eine Hotelgarage und einen Parkservice. Die Gebühr beträgt für 24 Stunden 26,-€, jede anschließende Stunde wird mit 3,20€ berechnet.



ÜBERNACHTUNG

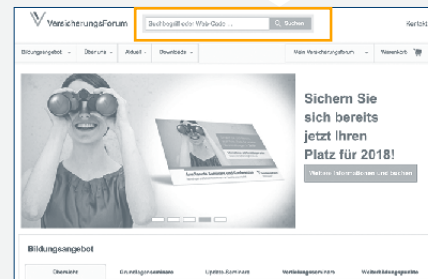
Hotelbuchungen erfolgen durch die Teilnehmer selbst. Ein begrenztes Zimmerkontingent (147,- € inkl. gesetzl. MwSt. für Zimmer inkl. Frühstück und zzgl. Kulturförderabgabe) steht zum Abruf bis 07.08.2018 unter dem Stichwort „VersicherungsForum“ zur Verfügung.

* Die Veranstalter übernehmen keine Garantie für die Anerkennung der Fortbildung durch einzelne Rechtsanwaltskammern. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Anmeldung im Internet unter www.versicherungsforum.de



WEBCODE **VF137**



Geben Sie den Webcode unter www.versicherungsforum.de ein.

Informieren Sie sich oder sichern Sie sich sofort Ihre Teilnahme.

ANMELDUNG

VersicherungsForum
Tagungsreihe der Deutschen Versicherungsakademie
Wilhelmstraße 43 g-i
10117 Berlin

ANSPRECHPARTNERIN



Julia Büchel
Telefon: 030 2020-5087
Telefax: 030 2020-6650

Internet: www.versicherungsforum.de
E-Mail: julia.buechel@versicherungsforum.de



NEU

Beschwerden als Chance nutzen

Beschwerdemanagement in der Versicherungswirtschaft

5. September 2018

Hilton Cologne Hotel, Köln



JUTTA SAUER
JS Seminare & Coaching,
Niedernberg



Beschwerden als Chance nutzen

Versicherungsnehmer und Geschädigte, die sich bei Versicherungsunternehmen gut aufgehoben und beraten fühlen, empfehlen diese weiter. Sollte jemand nicht zufrieden sein, ist jede Beschwerde eine Chance, Fehler oder Missverständnisse auszuräumen und den Kunden positiv zu überzeugen und damit zu binden.

In dem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit telefonischen und schriftlichen Beschwerden professionell umgehen können. Sie trainieren kundenorientiertes Verhalten am Telefon und erfahren, wie Sie Vereinbarungen kurz, prägnant und kundenfreundlich schriftlich bestätigen und wie Sie Beschwerdebriefe sowie E-Mails kompetent beantworten.

Möchten Sie ganz bestimmte Fragen im Seminar behandelt wissen? Reichen Sie diese bitte bis zum 09.07.2018 per E-Mail an info@versicherungsforum.de ein! Die Referentin wird gerne auf Ihre Fragen eingehen.

ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen die in direktem Kundenkontakt stehen und bspw. im Kundenservice, Servicecenter oder in der Schadenabteilung tätig sind sowie an Versicherungsvermittler.

ab 09:00 Uhr Empfang und Ausgabe der Tagungsunterlagen

09:30 Uhr Beginn der Vorträge

11:00 – 11:15 Uhr Kaffeepause

13:00 – 14:00 Uhr Mittagessen

15:30 – 15:45 Uhr Kaffeepause

17:00 Uhr Ende der Veranstaltung

Programm | 5. September 2018

Kundenbeschwerden als Chance

- Weshalb wechseln Kunden?
- Kunden durch Servicequalität überzeugen
- Positives Reklamationsmanagement, positive Mundpropaganda
- Die innere Einstellung zu Reklamationen
- Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung

Telefonische Beschwerden professionell meistern

- Wie nehmen Sie aggressiven Personen den Wind aus den Segeln?
- Das Gespräch gezielt wieder auf die Sachebene zurückführen
- Aktiv zuhören und paraphrasieren
- Stimme und Körpersprache bei Reklamationsgesprächen
- Empathie und Einfühlungsvermögen: Den Kunden wirklich verstehen
- Informationen gewinnen – wie Sie pauschale Beschwerden gezielt hinterfragen

Auf schriftliche Beschwerden/Reklamationen telefonisch reagieren

- Checkliste für berechtigte und unberechtigte Reklamationen
- Ergreifen Sie die Initiative – so bereiten Sie sich vor, wenn Sie zurückrufen

Schriftverkehr im Beschwerdemanagement

- Schriftlich Kundenbeschwerden professionell beantworten
- Telefonische Vereinbarungen schriftlich bestätigen

Programmänderungen bleiben vorbehalten.

Weitere Seminare für Sie:

- 21. Juni 2018** | Versicherungsvertragsrecht **VF110**
- 5. Sept. 2018** | Sachversicherung für Firmenkunden – Grundlagen **VF412**
- 17. Sept. 2018** | Digitalisierung in der Kompositversicherung **VF 120**
- 6. Nov. 2018** | Lebensversicherung – Grundlagen **VF608**
- 4. Dez. 2018** | Betrugsbearbeitung und -erkennung **VF131**
- 5. Dez. 2018** | Service- und kundenorientierte Korrespondenz **VF133**

