

Hantera reklamationer rätt

– ger lönsamhet i företaget

Reklamationer är i stort sett omöjliga att komma ifrån. Ibland är oturen eller olyckan framme. Det viktiga är hur vi agerar när det händer. En bra hantering kan stärka relationerna, en dålig hantering kan göra att kunden försvinner

MÅLGRUPP

Handläggare av reklamationer

MÅL

Deltagarna ska efter genomförd utbildning ha kunskaper om hur reklamationer hanteras på ett smidigt och professionellt sätt så att det gagnar kund såväl som företaget

INNEHÅLL

- vår roll som handläggare av reklamationer
- hur lägger vi upp ett bra reklamationsamtal, från förberedelse till avslut
- att hantera besvärliga situationer/människor
- hur vi "säljer in" negativa budskap
- försäkringsgivarens syn och ställningstagande
- skador och hur man förebygger dessa
- försäkringskunskap, varu- respektive ansvarsförsäkringar - olika behov av försäkringsskydd
- transporträtt - lagstiftning - NSAB - ansvarsfrågor
- reklamationshantering

Under utbildningen arbetar vi med träning i sättet att kommunicera med kunden samtidigt som vi går igenom vilka regler som gäller från fall till fall

TID och PLATS

14 – 15 april, Finlandshuset, Stockholm

20 – 21 oktober, Hotel Gothia, Göteborg

Dag 1: start kl 10.00 - 18.00, Dag 2: avslut kl 08.30 - 16.30

KURSAVGIFT

Medlemmar 4.900:-, exkl moms och logi. Lunch och kaffe ingår

Icke medlemmar 6.100:-, exkl moms och logi. Lunch och kaffe ingår

FÖRELÄSARE

Extern föreläsare i samarbete med TransportGruppen. För att på bästa sätt anpassa utbildningen tar föreläsaren kontakt med varje deltagare före kursstart

SISTA ANMÄLNINGSDAG

12 mars, 20 september