

SI-VT-017-2-10 Reklamations- und Beschwerdemanagement

SEMINARBESCHREIBUNG

Reklamationen und Beschwerden sind keine Störfaktoren, sondern strategische Chancen zur Kundenbindung. Sie entwickeln in diesem Beschwerdemanagement Seminar systematische Vorgehensweisen für professionelle Reklamationsbearbeitung und wandeln unzufriedene Kunden durch gezielte Kommunikation in loyale Geschäftspartner. Die vier Phasen des Beschwerdemanagements vermitteln Ihnen strukturierte Prozesse von der Beschwerdestimulierung bis zur Nachbearbeitung. Authentische Fallbeispiele aus Ihrer Branche und individuelle Erfahrungseinbindung machen die Schulung Reklamationsmanagement direkt anwendbar für Ihren Arbeitsalltag.

Deeskalation und kundenorientierte Kommunikation im Beschwerdefall

Professionelles Beschwerdemanagement erfordert mehr als Fachwissen – emotionale Intelligenz und Kommunikationsstärke unterscheiden erfolgreiche von durchschnittlichen Reklamationsbearbeitern. Sie trainieren aktives Zuhören, Empathie-Entwicklung und lösungsorientierte Gesprächsführung auch in emotional aufgeladenen Situationen. Praktische Übungen mit Rollenspielen bereiten Sie auf schwierige Kundengespräche vor, während Sie gleichzeitig Ihre eigene Resilienz im Umgang mit Kritik stärken. Die erlernten Deeskalationstechniken befähigen Sie, auch aggressive Beschwerden konstruktiv zu managen und Win-Win-Lösungen zu entwickeln.

SEMINARINHALTE

Grundlagen professioneller Reklamationsbearbeitung

- > Unterschied zwischen Reklamation und Beschwerde verstehen
- > Vier Phasen des Beschwerdemanagements systematisch anwenden
- > Beschwerdestimulierung: Kunden zu Feedback ermutigen
- > Beschwerdeannahme: Professionell und empathisch reagieren
- > Beschwerdebearbeitung: Lösungen entwickeln und umsetzen

Kommunikation und Deeskalation im Kundenservice

- > Aktives Zuhören und Empathie in schwierigen Gesprächen
- > Deeskalationstechniken bei aggressiven Beschwerden einsetzen
- > Kundenorientierte Sprache gezielt nutzen
- > Körpersprache und nonverbale Signale richtig deuten
- > Emotionale Distanz wahren trotz Kundenkritik

Kundenbindung durch systematisches Beschwerdemanagement

- > Aus Beschwerden lernen: Qualitätsverbesserung initiieren
- > Nachbearbeitung: Follow-up und Zufriedenheitskontrolle
- > Reklamationen dokumentieren für Prozessoptimierung
- > Kundenrückgewinnung nach kritischen Vorfällen
- > Best Practices erfolgreicher Beschwerdemanagement-Systeme

UNSERE SEMINARMETHODEN

	 Öffentliches Seminar	 Individual Seminar	 Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

> Öffentliche Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere wirksamste Lernform, weil der **Fokus an beiden Seminartagen ganz bei Ihnen liegt** – bei Ihren Themen, Zielen und individuellen Fragen. Gemeinsam mit Ihrer Dozentin oder Ihrem Dozenten gestalten Sie ein Seminar, das exakt auf Ihre Situation zugeschnitten ist. Sie entscheiden **selbst, wann und wo** das Seminar stattfindet – in Ihrer vertrauten Umgebung oder online.

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die ihren Mitarbeiter:innen gezielte und passgenaue Trainings ermöglichen möchten. Behandelt werden ausschließlich Themen, die im Vorfeld gemeinsam mit Ihnen abgestimmt werden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Ziele und Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten und kalkuliert**.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805

Telefax: +49 (0)89 87577306

eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de

www.seminar-institut.de