

SI-EL-VT-017-3-1 Reklamations- und Beschwerdemanagement

SEMINARBESCHREIBUNG

Reklamationen und Beschwerden sind keine Störfaktoren, sondern strategische Chancen zur Kundenbindung auch im virtuellen Raum. Sie entwickeln in diesem Online Beschwerdemanagement Seminar systematische Vorgehensweisen für professionelle Reklamationsbearbeitung digital 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 digitalen Kanälen und individuelle Erfahrungseinbindung machen das virtuelle Training direkt anwendbar.

Deeskalation und kundenorientierte Kommunikation in digitalen Kanälen

Professionelles Beschwerdemanagement online erfordert mehr als Fachwissen – digitale emotionale Intelligenz und virtuelle Kommunikationsstärke unterscheiden erfolgreiche von durchschnittlichen Remote-Kundenservice-Mitarbeitern. Sie trainieren aktives Zuhören auch ohne Sichtkontakt, Empathie-Entwicklung in Chat und Video-Call sowie lösungsorientierte Gesprächsführung in emotional aufgeladenen digitalen Situationen. Praktische Übungen mit virtuellen Rollenspielen bereiten Sie auf schwierige Online-Kundengespräche vor. Die erlernten digitalen Deeskalationstechniken befähigen Sie, auch aggressive Beschwerden virtuell konstruktiv zu managen.

SEMINARINHALTE

Grundlagen professioneller digitaler Reklamationsbearbeitung

- > Unterschied zwischen Reklamation und Beschwerde virtuell verstehen
- > Vier Phasen des Beschwerdemanagements online anwenden
- > Beschwerdestimulierung: Kunden digital zu Feedback ermutigen
- > Beschwerdeannahme: Professionell via Chat, E-Mail, Video reagieren
- > Digitale Lösungsfindung: Tools für virtuelle Problemlösung

Kommunikation und Deeskalation im virtuellen Kundenservice

- > Aktives Zuhören in Video-Calls und Telefongesprächen
- > Deeskalationstechniken bei digitalen Beschwerden einsetzen
- > Kundenorientierte Sprache in E-Mail und Chat nutzen
- > Emotionale Distanz wahren trotz remote Kundenkritik
- > Social-Media-Beschwerden professionell managen

Kundenbindung durch digitales Beschwerdemanagement

- > Aus Online-Beschwerden lernen: Digitale Qualitätsverbesserung
- > Nachbearbeitung: Virtuelles Follow-up und Zufriedenheitskontrolle
- > Reklamationen digital dokumentieren für Prozessoptimierung
- > Kundenrückgewinnung nach kritischen Online-Vorfällen
- > Best Practices erfolgreicher digitaler 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 / 1.050,00 € 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 / 1.050,00 € 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