

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

Reklamations- und Beschwerdemanagement ist eine zentrale Kompetenz im modernen Kundenkontakt. Sie lernen, Reklamationen professionell zu bearbeiten und Kundenbeschwerden konstruktiv zu nutzen. Dabei entwickeln Sie ein Verständnis dafür, wie Kunden auf Probleme reagieren und welche Faktoren erfolgreiche Kundenrückgewinnung begünstigen. Bewährte Ansätze wie systematische Beschwerdeannahme und transparente Kommunikation bilden die Grundlage für nachhaltige Kundenbindung. Sie trainieren Deeskalationstechniken für schwierige Situationen und lernen, aus Reklamationen wertvolle Verbesserungsimpulse zu gewinnen. Digitale Interaktionsformate nutzen Sie für praktische Übungen in virtueller Lernumgebung.

**Beschwerden professionell managen**

Sie erwerben praktische Werkzeuge für die Bearbeitung von Kundenreklamationen und lernen, Widerstände konstruktiv zu überwinden. Für konfliktreiche Gespräche stärken Sie gezielt Ihre Kommunikationskompetenz in verschiedenen Kanälen – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Lösung komplexer Konflikte. Sie trainieren, emotionale Situationen zu deeskalieren und entwickeln ein systematisches Vorgehen für unterschiedliche Beschwerde-Szenarien. Nach dem Seminar bearbeiten Sie Beschwerden selbstsicher und lösungsorientiert – von der Annahme über die Bearbeitung bis zur Nachbearbeitung und Kundenbindung.

**SEMINARINHALTE****Grundlagen der Reklamationsbearbeitung**

- > Phasen des Beschwerdemanagements kennen und anwenden
- > Unterschied zwischen Reklamation und Beschwerde verstehen
- > Kundenerwartungen in Konfliktsituationen erkennen
- > Systematische Beschwerdeannahme strukturieren

**Kommunikation bei Kundenbeschwerden**

- > Aktives Zuhören in schwierigen Situationen trainieren
- > Empathie zeigen ohne Position aufzugeben
- > Lösungsorientierte Formulierungen einsetzen
- > Kundenbindung durch professionelle Kommunikation stärken

**Deeskalation und Konfliktlösung**

- > Emotionale Situationen konstruktiv entschärfen
- > Mit aggressiven Kunden souverän umgehen
- > Aus Beschwerden Verbesserungspotenziale ableiten
- > Nachbearbeitung zur langfristigen Kundenbindung nutzen

## 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](mailto:kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de)

[www.seminar-institut.de](http://www.seminar-institut.de)