

## SI-VT-032-2-1 Reklamationsmanagement

### **SEMINARBESCHREIBUNG**

Reklamationen gehören zum Geschäftsalltag und bieten Chancen für nachhaltige Kundenbindung. Sie lernen, Beschwerden systematisch zu bearbeiten, Ursachen zu analysieren und Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Professionelles Reklamationsmanagement verwandelt unzufriedene Kunden in loyale Partner und reduziert Fehlerquellen nachhaltig. Rechtliche Grundlagen und praxiserprobte Kommunikationstechniken bilden die Basis für souveränes Handeln in schwierigen Situationen.

### **Kundenreklamationen als Verbesserungschance nutzen**

Sie entwickeln strukturierte Prozesse für schnelle und empathische Reklamationsbearbeitung. Für deeskalierende Gespräche stärken Sie Ihre Kommunikationskompetenz gezielt. Rechtliche Grundlagen der Gewährleistung setzen Sie sicher um und dokumentieren Vorgänge systematisch. Nach dem Seminar wandeln Sie kritische Kundensituationen in Vertrauensbeweise um und nutzen Beschwerden systematisch zur Qualitätssteigerung in Ihrem Unternehmen. Eskalationen vermeiden Sie durch professionelles Handeln und gewinnen unzufriedene Kunden zurück.

### **SEMINARINHALTE**

#### **Grundlagen der Reklamationsbearbeitung**

- > Unterschied zwischen Reklamation und Beschwerde verstehen
- > Rechtliche Rahmenbedingungen und Gewährleistungspflichten
- > Reklamationstypen erkennen und richtig einordnen
- > Kundenerwartungen in Beschwerdesituationen verstehen

#### **Systematischer Reklamationsprozess**

- > Fünf Schritte für professionelle Bearbeitung
- > Schnelligkeit und Gründlichkeit in Balance halten
- > Eskalationen vermeiden durch frühzeitiges Handeln
- > Dokumentation für Qualitätsverbesserung nutzen

#### **Kommunikation bei Kundenreklamationen**

- > Empathisch zuhören und Emotionen anerkennen
- > Deeskalierende Gesprächstechniken anwenden
- > Lösungen entwickeln die Kunden überzeugen
- > Nachfassen für dauerhafte Zufriedenheit

## 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.

## **SEMINARGEBÜHR**

### **> Öffentliche Seminare / 1.650,00 € 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 / 1.650,00 € 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)