

SI-EL-VT-032-4-1 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 durch praxisnahe Übungen. Nach dem Seminar wandeln Sie kritische Kundensituationen in Vertrauensbeweise um und nutzen Beschwerden systematisch zur Qualitätssteigerung in Ihrem Unternehmen. Sie erkennen Muster in wiederkehrenden Reklamationen und leiten daraus konkrete Verbesserungsmaßnahmen für Ihre Prozesse ab.

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.

> Öffentliche Seminare / 1.250,00 € 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 / 1.250,00 € 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