

**SEMINAR (PRÄSENZ)**

## **Aktives Beschwerdemanagement**

**Den Beschwerdemanagement-Prozess professionell und kundenorientiert organisieren**

### **Nutzen**

---

Beschwerden professionell und kundenorientiert bewältigen - durch aktives Beschwerdemanagement! "Jede Beschwerde hilft Ihnen, Leistungen, Services und Beschwerdemanagement zu verbessern. Beschwerden sind die Geschenke, die Ihnen Ihre Kunden machen, damit sie mit Ihnen die Zukunft gestalten. Nutzen Sie diese Chancen, zugunsten Ihres Unternehmenserfolges." Erfahren Sie, wie die erfolgreiche Reklamationsbearbeitung das Firmenimage fördert und zur Arbeitszufriedenheit beiträgt. Festigen Sie die Beziehung zum Kunden, ohne dabei seine berechtigten Interessen zu vernachlässigen. Erlernen Sie, wie Sie eine kundenorientierte Kommunikation in schwierigen Situationen gestalten. Optimieren Sie damit den Umgang und Verhalten mit verärgerten Kunden - und begreifen Sie Reklamationen als Chance der Kundenbindung.

Weiterbildungen in Präsenz:

Profitieren Sie vom persönlichen Austausch mit anderen Teilnehmer/-innen, die Interaktion untereinander und den direkten Kontakt zu Ihrer/-m Trainer/-in.

### **Zielgruppe**

---

Geeignet für Mitarbeiter/-innen im Assistenzbereich, Vertrieb/Verkauf, Kundendienst und Serviceabteilungen

### **Veranstaltungsinhalt im Überblick**

---

Das 1-Tages-Intensivseminar beinhaltet Fachwissen, direktes Feedback der Trainer und vielfältige Übungen als Einzelner oder in der Gruppe. Die Teilnehmer behandeln unter anderem die Fragen: Wie reagiere ich persönlich auf verärgerte Kunden? Wie pflege ich einen partnerschaftlichen Gesprächsstil? Wie kann ich mein Selbstwertgefühl gerade durch kritische Gesprächen stärken? Die Themenübersicht:

- Rahmenbedingungen für erfolgreiches aktives Beschwerdemanagement
- Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren
- Reklamationen und Beschwerden - verkaufsfördernd nutzen
- Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

...

### **Veranstalter**

---

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

## Termin

**Datum**

17.10.2024

**Ort**

München

**Dauer**

1 Tage

**Termininformationen**

9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

## Veranstaltungsinhalt im Detail

### Rahmenbedingungen im Unternehmen

- Wie gehen wir derzeit mit Kundenbeschwerden um?
- Ziele des modernen Beschwerdemanagements
- Konzept eines Beschwerdemanagements

### Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren

- Persönliches Kommunikationsverhalten bei verärgerten Kunden
- Wirksame Methode zur Beschwerdebearbeitung
- Gesprächsführung - Worte spiegeln unsere Grundhaltung
- Werkzeuge der Gesprächsführung: Rhetorik - Fragen - Zuhören
- Partnerschaftlicher Gesprächsstil
- Besonderheiten der unterschiedlichen Beschwerdewege: schriftlich / telefonisch / persönlich

### Reklamationen/Beschwerden sind - aus Sicht des Kunden - berechtigt, nutzen Sie diese verkaufsfördernd

- Erfolgreiche Strategie zur Reklamationsbehandlung: erfassen / auswerten / Verbesserungen durchführen

### Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

## Methoden

Kurzreferat, Einzelübungen, Gruppenarbeit, Rollenspiel

## Gesamtsumme

---

560,00 €

### Preisinformationen

Das Entgelt für diese Veranstaltung ist MwSt.-befreit. Die Verpflegungsleistungen enthalten MwSt.

Diese geben wir mit dem reduzierten Steuersatz an Sie weiter. So können ungerade Entgelte entstehen.

inkl. Seminarunterlagen und Teilnahmebescheinigung

## IHK Campus (A&B)

---

Orleansstraße 10-12  
81669 München



## Kontakt

---

## Fragen zur Anmeldung



**Jaqueline Sigl**

+49 89 5116 5514

Sigl@ihk-akademie-muenchen.de

## Beratung



**Daniela Schneewind**

+49 89 5116 5554

Schneewind@ihk-akademie-muenchen.de