

## Kundenbeschwerden erfolgreich meistern (Tagestraining)

Lösungsorientierte Kommunikation und souveräne Gesprächsführung – Werkzeuge für die Praxis

„Hurra eine Reklamation!“ Selten werden Sie diesen Satz gedacht haben, wenn ein aufgebracht Kunde mit einer Beschwerde zu Ihnen kommt. Oft fühlen wir uns "überfahren" von der Emotionalität, die uns reklamierende Kunden entgegenbringen. Das eine Wort kommt zum anderen und so gerät man leicht in eine Konfliktsituation, die man gar nicht wollte. Doch Reklamationen bieten uns persönlich und dem Unternehmen große Chancen. Mit diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Reklamationen sicher und souverän meistern und wie Reklamationen sogar Spaß machen können.

### Ihr Nutzen

Das Seminar bietet Ihnen einen umfassenden Überblick über die erfolgreichen Kommunikations-Werkzeuge zum Umgang mit Reklamationen. Sie lernen Reklamationen als Herausforderung und große Chance kennen und dabei kompetent und souverän mit ihren Kunden umzugehen. Durch Übung und Fallarbeit erlangen Sie neue Kompetenzen und Sicherheit im Beschwerdemanagement, auch in schwierigen Gesprächssituationen. Zusätzlich erhalten sie wertvolle Tipps für Ihr internes Qualitätsmanagement, um „unnötige“ Reklamationen zu vermeiden und Kunden langfristig zu binden.

### Das Seminar liefert Antworten

- *Wie gehe ich mit aufgebracht Menschen um?*
- *Was mache ich, wenn ich nicht mehr weiter weiß?*
- *Wie bleibe ich ruhig und souverän?*
- *Was brauche ich um das Gespräch gut zu führen?*
- *Wie bekomme ich den Kunden zu einem sachlichen ruhigen Austausch?*

### Inhalte und Lernziele

Reklamationen und Kundenservice

- Status Check Stärken und Herausforderungen
- Kundenservice auf dem Prüfstand
- Firmenwerte und Beschwerdekultur
- Prävention und Umgang mit Konflikten

Psychologie der Reklamation

- Wie kommt es zur Reklamation?
- Persönlichkeit und Reklamationstypen
- Die Welt der Emotionen - Umgang mit starken Gefühlen

Erfolgreiche Kommunikation und Rhetorik

- Kommunikationsmodelle und Handlungsansätze
- Missverständnisse vermeiden und auflösen
- Umgang mit Angriffen und Beleidigungen
- Zauberwörter und hilfreiche Formulierungen
- Den Kunden verstehen - Fragetechnik und aktives Zuhören

Erfolgreichtes® Beschwerdemanagement

- Reklamationsarten und Lösungen
- Umgang mit unberechtigten Beschwerden
- Struktur im Reklamationsgespräch
- Prävention und Umgang mit Konflikten

Workshop Qualitätsmanagement

- Reklamation und Qualitätsmanagement
- Checklisten und Prozesse

### Methoden

- Kurzvorträge
- Diskussionen
- Gruppen- und Einzelarbeit
- Bearbeitung von Fallstudien und viele Praxisbeispiele sorgen für hohen Nutzen in Ihrer täglichen Arbeit
- Checklisten und Handouts

### Zielgruppe

- Menschen mit direktem Kundenkontakt (Service- und Reklamation)
- Mitarbeiter im telefonischen Kundenservice
- Fachkräfte, Teamleiter, Ausbilder, Auszubildende
- alle Branchen

### Trainer/Referent



Markus Dörr  
Dipl. Psychologe  
BDVT geprüfter Trainer und Berater  
Coach für Fach- und Führungskräfte

### Dauer: 1 Tag

10:00 bis 18:00 Uhr

### Ihre Investition

590,00 € (zzgl. MwSt.)

Buchung:

Markus Dörr  
Im Zollhafen 24  
50678 Köln

Fax:  
0221-367486-61



[www.markus-doerr.de](http://www.markus-doerr.de)  
[training@markus-doerr.de](mailto:training@markus-doerr.de)