

## Seminar Beschwerdemanagement

### Für Mitarbeiter im Kundenservice und Verkauf

Seminar für bis zu 10 Personen für 1 Tag von 10:00 – 17:00 Uhr (mit Ergänzungen und größerem Praxisteil auch für zwei Tage buchbar)

#### 1) Vorstellung / Einführung

**Bedenken Sie:** Eine Kunden-/Kundinnenbeschwerde ist für viele Mitarbeiter/innen eines Unternehmens eine ungute Situation, denn er/sie ist einem Konflikt ausgesetzt. Jede Beschwerde von Kunden/Kundinnen ist aber auch eine Chance - **eine Chance Fehler und Schwachstellen aufzudecken und ihre Behebung zu veranlassen.**

#### 2) Kundenreklamation – wie bringe ich das Gespräch zu einem positiven Ergebnis

#### 3) Was ist wichtig? (mit aktiven Übungen)

- Stimme und Sprache
- Körpersprache
- etc.

#### 4) Assoziierung und Dissoziierung

Übungen, um verschiedene Positionen zur Verfügung zu haben und nicht zu emotional zu reagieren

#### 5) Reklamationen erfolgreich bearbeiten

- Nicht sofort entschuldigen, erst die Sachlage klären.
- ...usw.

#### 6) Achtung Fehler!!

- Kunden/Kundin ignorieren / nicht ernst nehmen, z. B. sein/ihr Beschwerde-E-Mail einfach löschen, beim Telefonieren abwimmeln etc.
- ...usw.

#### 7) Abschlussrunde

Gibt es noch Fragen?

Was nehme ich mit?

Wovon wünsche ich mir mehr?

Was hat mir besonders gut gefallen?

Was wünsche ich mir anders?