

## **"Professioneller Umgang mit Beschwerden"**

Eine Beschwerde ist eigentlich das Beste, was einem Unternehmen passieren kann: Sie gibt eine klare Rückmeldung über die Erwartungen der Kunden. Aufgetretene Mängel werden identifiziert und Prozesse verbessert.

Auf der anderen Seite werden negative Einzelmeinungen in sozialen Netzwerken immer schneller verbreitet. Dies lässt sich durch eine professionelle Reaktion auf Beschwerden vermeiden. Dieses Seminar vermittelt Grundlagenwissen zum Umgang mit Beschwerden und gibt Handlungsansätze für Reklamationsgespräche. Die Teilnehmer werden befähigt, Beschwerdegespräche souverän zu führen.

**Eine professionelle Reaktion auf eine Beschwerde kann den verärgerten Kunden umstimmen, ihn wieder für das Unternehmen gewinnen und im besten Fall zum „Markenbotschafter“ machen.**

### **Inhalte**

- Phasen eines Beschwerdegespräches
- Professioneller Umgang mit verärgerten Kunden
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Aktives Zuhören, Umgang mit Einwänden
- Lösungsorientierte Gesprächsführung
- Deeskalationsstrategien

Das Seminar hat einen hohen Praxisanteil, so dass die Teilnehmer ausreichend Gelegenheit haben, das Führen von Beschwerdegesprächen im geschützten Rahmen zu trainieren. Bitte bringen Sie zum Seminar konkrete Fallbeispiele mit.

### **Nutzen des Seminars**

Der Schwerpunkt des Seminars liegt in der Verbesserung der Kommunikationsqualität bei Beschwerdegesprächen. Nach dem Seminar haben die Teilnehmer Strategien, Reklamationsgespräche lösungsorientiert zu führen.

### **Methoden**

Vortrag, Plenum, Rollenspiele

### **Dauer**

1 - 2 Tage

### **Teilnehmerzahl**

8 – 10 Teilnehmer

### **Teilnehmer**

Führungskräfte und Mitarbeiter