

## Professionelles Beschwerdemanagement

MZ757

Der Umgang mit Beschwerden und notorischen "Nörglern" fällt vielen Menschen schwer. Emotionalität auf beiden Seiten verstellt den Zugang zu rationalen Argumenten. Wechseln Sie die Perspektive und betrachten Sie diese "Störung" als positive Herausforderung!

Im Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer/-innen ein fundiertes Handwerkszeug, um Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

Folgende Themen werden behandelt:

- Ursachen und Eigenheiten von Reklamationen und Beschwerden
- Konstruktives und kundenorientiertes Reklamationsgespräch
- Rollen im Kundenkontakt klären
- Die Kundenperspektive einnehmen
- Unterschiedliche Beschwerdetypen
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Eigene Emotionen und Einstellungen zum Gesprächspartner erkennen
- Durch Wortwahl und Stimmlage eine Beziehung zum Kunden aufbauen
- Gelungene Einwandbehandlung
- Im Gespräch durch Fragen führen
- Vereinbarungen treffen und Kundenbindung erhöhen
- Tragfähige Lösungen gemeinsam mit dem Kunden entwickeln
- Die Beantwortung von schriftlichen Beschwerden.

Dauer: 1 Tag

### TERMINE, PREISE UND BUCHUNGSMÖGLICHKEIT

[↗ zur aktuellen Terminübersicht mit Preisangabe und Buchungsmöglichkeit](#)

Geplante Termine:

—

Kurspreis<sup>(1)</sup>: 545 EUR

(1) Änderungen vorbehalten

### KONTAKT UND BERATUNG

Administration/Beratung: **Paula Seipenbusch**, [↗ Kontakt](#)

Fachliche Fragen: **Elisabeth Gillich**, [↗ Kontakt](#)

### INFORMATIONEN

[soft-skills@ftu.kit.edu](mailto:soft-skills@ftu.kit.edu)

[↗ Übersicht Themenbereich](#)

[20006681] 05.11.2022