

# Reklamations- und Beschwerdemanagement

**Wer reklamiert will Kunde bleiben!**



Führungskräfte,  
Kassen-  
verantwortliche,  
Mitarbeiter am  
Kundenservice

## Kurzbeschreibung:

Dieses Seminar ist für Mitarbeiter, die mit Beschwerden konfrontiert werden. Reklamationen im Verkauf wird es immer wieder geben. Auch der beste Mitarbeiter im Verkauf kann sie nicht verhindern. Worauf Sie Einfluss nehmen können, ist Ihr Umgang mit einer Beschwerde. Der Aufwand, ständig neue Kunden zu gewinnen, ist viel höher und teurer als sie zu halten und zu pflegen. Wie können Sie Kunden durch den richtigen Umgang mit Beschwerden begeistern?



2 Tage

## Ziele:

- Kunden nicht als störendes Element, sondern als Umsatzfaktor betrachten.
- Die wichtigsten Prinzipien erfolgreicher Reklamationsbehebung kennen und anwenden können.
- Gesprächsführungs- und Verhaltensstrategien für den kundenorientierten Umgang mit Reklamationen einüben.

## Inhalte:

- Beschwerde als Chance nutzen
- Kundenorientierter Gesprächseinstieg
- Ängste nehmen und Vertrauen schaffen
- Empathie – die Kunst
- Spezifische Herausforderungen in Reklamationsituationen
- Wie behandeln Sie unberechtigte Beschwerden richtig?
- Wie sollte der Mitarbeiter mit dem Kunden umgehen?
- Einmal verloren, für immer verloren - Die Basis schaffen für den Neubeginn
- Kundenbindung – wo beginnt sie?



Maximal 16