BESCHWERDEMANAGEMENT – WENN DER KUNDE LAUT WIRD

IHR NUTZEN

Mitarbeiter mit häufigen Kundenkontakten nehmen oft als Erste Beschwerden über Fehler, Mängel, falsche Lieferungen etc. entgegen. Sie werden mit akutem Ärger, Kundenforderungen und -wünschen konfrontiert und müssen damit umgehen können. Dafür sind emotionale Souveränität und einfühlsames Verhalten besonders wichtig. Mit Fingerspitzengefühl und Freundlichkeit soll dem Kunden Verständnis entgegengebracht und ihm Unterstützung ange-
boten werden, ohne die Loyalität zum eigenen Unternehmen zu beeinträchtigen.

Trainieren Sie den positiven Umgang mit Reklamationen. Setzen Sie sich mit unterschiedlichen Beschwerdearten auseinander – lernen Sie Hilfsmittel kennen, die Sie in die Lage versetzen, sowohl schriftlich als auch im persönlichen Gespräch souverän auf Beschwerden zu reagieren.

INHALTE

Reklamation als Verbesserungschance

- Grundprinzipien einer kundenorientierten Reklamationsbehandlung
- Die EVA3- Methode – wie Sie Beschwerden erfolgreich bearbeiten
- Die Beschwerde als Informationsquelle, um Problemfelder zu beseitigen

Schriftliche Reaktion auf Beschwerden

- Analyse des Ist-Zustandes
- Negativbeispiele, die zu vermeiden sind
- Mustertexte für verschiedene Situationen
- Erfolgsbausteine für schriftliche Reaktionen
- Höflich „Nein“ sagen

Beschwerden am Telefon

- So reagiert der Kunde
- Gesprächsverlauf – Telefonleitfaden
- Das Reklamationsprotokoll
- Die wichtigsten Regeln für ein erfolgreiches Reklamationsmanagement am Telefon

© 16.10.2026 Kai Worrings Seminare

METHODEN

Kurzvorträge, Gruppenarbeit und Rollenspiele, praktische Übungen, Analyse der eigenen Einstellungund des Verhaltens

ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens mit häufigen persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kundenbeschwerden

Max. 12 Personen

2 Tage

© 16.10.2026 Kai Worrings Seminare