

## Professioneller Umgang mit Beschwerden

**Ziel:** Kunden die sich bei Ihnen gut aufgehoben und beraten fühlen, empfehlen Sie und Ihr Unternehmen weiter. Jede Beschwerde ist eine Chance, Fehler oder Missverständnisse auszuräumen und den Kunden zu binden. In diesem Training erfahren Sie, wie Sie mit telefonischen und schriftlichen Beschwerden professionell umgehen. Sie trainieren kundenorientiertes Verhalten am Telefon in jeder Situation. Sie erfahren, wie Sie Vereinbarungen kurz, prägnant und kundenfreundlich schriftlich bestätigen und wie Sie Beschwerdebriefe und E-Mails kompetent beantworten.

- Schulungsinhalte:**
- Reklamation als Chance
  - So überzeugen Sie Kunden durch Ihre Servicequalität
  - Telefonische Reklamationen professionell meistern
  - Wie zeigen Sie ihrem Kunden, dass Sie ihn wirklich verstehen?
  - Pauschale Beschwerden gezielt hinterfragen
  - Schriftliche Reklamationen effektiv und serviceorientiert behandeln
  - Unterschied zwischen berechtigten und unberechtigten Reklamationen

**Die detaillierten Inhalte finden Sie auf der zweiten Seite dieses Informationsblattes**

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiter im direktem Kundenkontakt

**Termin:** 6. September 2019

**Dauer:** 09:00 bis 17:00 Uhr

**Ort:** SWE Service GmbH  
Schulungsraum A 241  
Magdeburger Allee 34  
99086 Erfurt

**Seminarleitung:** Jutta Sauer (JS Seminare und Coaching)

**Seminarkosten:** 395,00 € je Teilnehmer/in (inkl. Seminarunterlagen und Pausengetränke)

**Anmeldeschluss:** 25. Juli 2019

**Ansprechpartner:** Herr Lösch                      0361 564-1431  
Frau Leeg                                0361 564-1448

## Professioneller Umgang mit Beschwerden

### 1. Reklamationen als Chance

- Wieso wechseln Kunden zur Konkurrenz?
- So überzeugen Sie Kunden durch Ihre Servicequalität
- Positives Reklamationsmanagement, positive Mundpropaganda
- Die innere Einstellung zu Reklamationen
- Reklamationsmanagement als Instrument der Kundenbindung

### 2. Telefonische Reklamationen professionell meistern

- Wie nehmen Sie aggressiven Menschen den Wind aus den Segeln?
- Das Gespräch gezielt wieder auf die Sachebene zurückführen
- Aktiv zuhören und paraphrasieren
- Stimme und Körpersprache bei Reklamationsgesprächen
- Wie zeigen Sie Ihrem Kunden, dass Sie ihn wirklich verstehen?
- Informationen gewinnen – wie Sie pauschale Beschwerden gezielt hinterfragen

### 3. Schriftliche Reklamationen effektiv und serviceorientiert behandeln

- Checkliste für berechtigte und unberechtigte Reklamationen
- Ergreifen Sie die Initiative – so bereiten Sie sich vor, wenn Sie zurückrufen
- Schriftliche Reaktion auf Beschwerden, so formulieren Sie eine professionelle Antwort

## Anmeldung zum Seminar

### Professioneller Umgang mit Beschwerden

Termin	6. September 2019
Dauer	09:00 bis 17:00 Uhr
Ort	SWE Service GmbH Schulungsraum A 241 Magdeburger Allee 34 99086 Erfurt
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt
Gebühr	395,00 € <b>je Teilnehmer/in</b> (inkl. Seminarunterlagen und Pausengetränke)
Seminarleitung	Jutta Sauer (JS Seminare und Coaching)
Anmeldeschluss	25. Juli 2019

Name, Vorname
Tätigkeit, Abteilung
E-Mail

Name, Vorname
Tätigkeit, Abteilung
E-Mail

Unternehmen	
Anschrift	
Rechnungsanschrift	
Telefon	Fax
Datum	Unterschrift

**Anmeldung per E-Mail: [sweakademie@stadtwerke-erfurt.de](mailto:sweakademie@stadtwerke-erfurt.de)**

SWE Service GmbH, Abteilung Personalmarketing und -entwicklung, Magdeburger Allee 34, 99086 Erfurt