



## SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

# Beschwerde als Chance nutzen – Professionelles Beschwerdemanagement für eine nachhaltige Kundenbindung

**Produktnummer**

2026-41387K

**Termin**

10.11.2026

09:00-16:45 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**

319,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Ob am Telefon oder in einem persönlichen Gespräch oder in einer schriftlichen Nachricht – eine Beschwerde muss in angemessener Weise kompetent angenommen werden. Nicht immer haben Mitarbeitende von Natur aus eine Begabung, mit Kunden auch in diesen Situationen professionell umzugehen. Aber das richtige Verhalten kann trainiert werden. Mit den folgenden Inhalten werden alle Eigenschaften einer guten Dienstleistungsqualität bewusst gemacht und eine angemessene Vorgehensweise mit konkreten Hinweisen geschult.

**Beschwerde ist eine Chance!**

Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Mittel, um Kunden zu halten und Nachteile für Ihr Geschäft zu vermeiden. Gerade im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement und aktivem Kundenmanagement bieten sich Möglichkeiten, eingehende Beschwerden nicht nur zur Beseitigung von Fehlern zu benutzen, sondern Kunden aktiv an Ihr Unternehmen zu binden und aus enttäuschten begeisterte Kunden zu machen.

**Inhalte****Professionell kommunizieren**

- Wege der Kommunikation
  - Persönlich
  - Telefonisch
  - Schriftlich
- Körpersprache/Stimme – Wirkung und Gewichtung
- Gesprächsverlauf beeinflussen, optimieren und positiv lenken
- Telefongespräche vorbereiten
- Fragetechniken

**Ort**

VWA Karlsruhe  
Kaiserallee 12 e  
76133 Karlsruhe

**Kontakt****Information**

Stephanie Krenze  
0721985 50 17  
stephanie.krenze@vwa-  
baden.de

**Konzeption und Beratung**

Stephanie Krenze  
0721985 50 17  
stephanie.krenze@vwa-  
baden.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

- Aktiv zuhören
- Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Initiative zeigen – agieren und nicht nur reagieren
- Geduld und Diskretion beachten
- Umgang mit schwierigen oder gar aggressiven Gesprächspartnern
- Schriftliche Kommunikation – angemessene Formulierungen

#### **Umgang mit Reklamationen**

- Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
- Die EVA3-Methode
- Verbindlichkeit/Zuverlässigkeit zeigen
- Taktvoll formulieren mit professioneller Freundlichkeit

### **Dozierende**

#### **Brigitte Graf**

Ausgebildete Wirtschaftsmediatorin sowie zertifizierte Business-Trainerin nach dem European Communication Certificate®. Frau Graf verfügt über eine kaufmännische sowie pädagogische Ausbildung.

Seit über 30 Jahren ist sie Trainerin und Coach, spezialisiert auf Arbeits- und Denktechniken, Büroorganisation, Kommunikation, Präsentation sowie Selbstmanagement für Assistenzen, Fach- und Führungskräfte. Sie ist international tätig für Unternehmen und renommierte Bildungseinrichtungen.

### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeitenden, die professionell Kunden betreuen und angemessen auf Reklamationen reagieren möchten.

### **Veranstalter**

VWA Karlsruhe