

# Professioneller Umgang mit Beschwerden

**Produktnummer**

2026-41459F

**Termin**

07.10.2026

09:15–15:15 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**

305,00 EUR

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

Jede Beschwerde ist eine Chance: Wer Reklamationen professionell aufnimmt und bearbeitet, zeigt nicht nur Serviceorientierung, sondern kann unzufriedene Kund\*innen in treue Partner verwandeln. Klarheit, Empathie und das richtige Handwerkszeug sind dabei entscheidend.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Reklamationen souverän meistern, auch in schwierigen Gesprächen sicher auftreten und den Fokus konsequent auf lösungsorientiertes Handeln legen. Sie lernen, wie Sie durch aktives Zuhören, treffende Formulierungen und den bewussten Einsatz von Stimme und Körpersprache Vertrauen aufbauen. Zudem üben Sie, schriftliche Beschwerden effektiv und professionell zu beantworten.

So machen Sie aus herausfordernden Situationen Gelegenheiten, Kundenbeziehungen zu festigen und langfristig zu sichern.

## Inhalte

- Reklamationen als Chance
- So überzeugen Sie durch Ihre Servicequalität
- Die innere Einstellung zu Reklamationen
- Telefonische Beschwerden 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 schwierigen Gesprächen
- Wie zeigen Sie Ihrem Kunden, dass Sie ihn wirklich verstehen?
- Professioneller Umgang mit unterschiedlichen Charakteren
- Schriftliche Beschwerden effektiv und serviceorientiert behandeln
- Checkliste für berechnigte und unberechnigte Reklamationen
- Ergreifen Sie die Initiative – so bereiten Sie sich vor, wenn Sie zurückrufen
- Schriftliche Reaktion auf Beschwerden, so formulieren Sie eine professionelle Antwort

**Ort**

Online

**Kontakt****Information**

Nilgün Bortoli  
bortoli@vwa-freiburg.de

**Konzeption und Beratung**

Christian Heinrich  
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

## **Dozierende**

**Jutta Sauer-Klein**

## **Veranstalter**

VWA Freiburg