

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