

Professioneller Umgang mit Beschwerden – Reklamationen serviceorientiert und souverän bearbeiten

Produktnummer

2027-41459F

Termin

02.06.2027

09:15–15:15 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

312,00 EUR

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

Beschwerden sind weit mehr als der Hinweis auf ein Problem – sie bieten die Chance, die eigene Servicequalität kontinuierlich zu verbessern, wertvolles Feedback zu erhalten und Kunden langfristig zu binden. Entscheidend ist, Beschwerden professionell, lösungs- und serviceorientiert zu bearbeiten.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen das Handwerkszeug, um auch in anspruchsvollen Situationen souverän zu handeln. Sie lernen, telefonische und schriftliche Beschwerden professionell zu bearbeiten, schwierige Gespräche konstruktiv zu führen und durch eine serviceorientierte Kommunikation tragfähige Lösungen zu entwickeln.

Inhalte

- Reklamationen als Chance
- Weshalb wechseln Kunden zur Konkurrenz?
- So überzeugen Sie Kunden durch Ihre Servicequalität
- Positives Reklamationsmanagement und positive Mundpropaganda
- Die innere Einstellung zu Reklamationen
- Reklamationsmanagement als Instrument der Kundenbindung
- Telefonische Reklamationen professionell meistern
- Aggressive Gesprächssituationen souverän entschärfen
- Gespräche gezielt auf die Sachebene zurückführen
- Aktiv zuhören und paraphrasieren
- Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen
- Verständnis zeigen und Informationen gezielt erfragen
- Schriftliche Reklamationen effektiv und serviceorientiert behandeln
- Checkliste für berechtigte und unberechtigte Reklamationen
- Reklamationsgespräche vorbereiten und Rückrufe professionell durchführen
- Schriftliche Beschwerden kundenorientiert beantworten

Ort

Online

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-14
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

Dozierende

Jutta Sauer-Klein

Jutta Sauer-Klein ist Diplom-Betriebswirtin (FH) und seit 1990 selbständige Trainerin und Coachin mit folgenden Schwerpunkten: Office Management, Assistenz, Chefentlastung, Zeitmanagement mit Outlook und OneNote, Mitarbeiterführung, Beschwerdemanagement, Korrespondenztraining und Protokollführung

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte sowie alle Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt, die auch in herausfordernden Gesprächssituationen professionell, lösungsorientiert und servicebewusst handeln möchten.

Veranstalter

VWA Freiburg