Beschwerden souverän meistern - Chancen in Reklamationen erkennen und nutzen

für	**Fach- und Führungskräfte, Mitarbeitende im Kundenservice, Vertrieb oder in anderen Bereichen mit direktem Kundenkontakt, die Beschwerden oder kritische Kundensituationen professionell und lösungsorientiert bearbeiten möchten.**
Termin(e)	**26.10.2026 in Dresden**
Alternativtermin(e)	**26.05.2027 in Chemnitz**
	jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dozentin	**Burgund Freese**

Thema

Beschwerden sind mehr als nur Ärgernisse - sie zeigen, dass Kunden an Ihrem Unternehmen interessiert sind und Erwartungen haben. Wer diesen Moment nutzt, kann Beziehungen festigen und Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern.
Entscheidend ist, wie Sie auf Reklamationen und Kritik reagieren: professionell, empathisch und lösungsorientiert. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie auch in schwierigen Gesprächssituationen souverän bleiben, Konflikte entschärfen und Beschwerden gezielt in Chancen verwandeln, für eine stabile Kundenbindung und positive Serviceerlebnisse.

Hinweis: Dieses Seminar ergänzt sich ideal mit unserem Seminar „Mehr als guter Service - professionelle Kundenorientierung leben“. Während Sie dort erfahren, wie Kundenorientierung als Haltung und gelebte Unternehmenskultur wirksam wird, lernen Sie hier, auch mit schwierigen Kundenreaktionen souverän und lösungsorientiert umzugehen.

Anmeldung zum Seminar:
Beschwerden souverän meistern - Chancen in Reklamationen erkennen und nutzen
- ❑ am 26.10.2026 in Dresden (67-3585)
- ❑ am 26.05.2027 in Chemnitz (22-2802)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax 0351 8322-422
per E-Mail info@rkwcampus.de
Internet www.rkwcampus.de

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

.....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche ……..

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

Ihr Nutzen

- Sie erkennen, dass ein professionelles Beschwerdemanagement ein zentraler Bestandteil gelebter Kundenorientierung ist.
- Sie lernen, auch in emotional aufgeladenen Situationen ruhig und lösungsorientiert zu reagieren.
- Sie trainieren praxisnah, wie Sie verärgerte Kunden durch empathische Kommunikation und klare Argumentation wieder ins Boot holen.
- Sie erweitern Ihren persönlichen Kommunikations-Werkzeugkoffer für anspruchsvolle Gespräche.
- Sie gewinnen Sicherheit im Umgang mit Kritik und schützen sich besser vor persönlichen Angriffen.

Methodik

Interaktive Vermittlung fachlicher Grundlagen, Übungen, Diskussionen konkreter Fallbeispiele, Austausch von Erfahrungen, Feedback- und Reflexionsrunden

Inhalte

- Reklamation: Katastrophe oder Chance?
- Erwartungen der Kunden im Beschwerdefall
- Professioneller Umgang mit verärgerten Kunden
- Typische Fettnäpfchen vermeiden
- Rhetorisch mehr Sicherheit ausstrahlen
- Beschwerdegespräche souverän und wertschätzend führen

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm	0351 8322-337
Maria Tamme	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

Teilnehmergebühr
einschließlich Arbeitsunterlagen: **460,00 EUR zzgl. 19% MwSt. | ab 2027: 490.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

Anmeldungen
Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

Rabattmöglichkeiten:
Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.