

# In jeder Beschwerde steckt eine Chance

## Reklamationen und andere konflikthafte Situationen souverän meistern

**für** alle, die mit Reklamationen und kritischen Kundenanliegen konfrontiert werden

**Termin(e)** 12.06.2024 in Erfurt

**Alternativtermin(e)** 05.11.2024 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozentin** Dr. Karin Wetzig

### Thema

Zufriedene Kunden sind das A und O für ein jedes Unternehmen. Doch trotz aller Anstrengungen kommt es immer wieder zu Beschwerden und Konflikten. Hier gilt es, geschickt, professionell und kundenorientiert zu reagieren. In diesem Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Konfliktsituationen im Verkauf entschärfen, verärgerte Kunden zufriedenstellen und Beschwerden sogar in Chancen zu einer engeren Kundenbindung zu verwandeln.

### Ihr Nutzen

- Sie erkennen, dass ein professionelles Beschwerdemanagement einen wichtigen Brennpunkt der Kundenorientierung bildet.
- Sie erfahren, wie Sie Beschwerden und andere kritische Situationen erfolgreich managen.
- Sie erhalten einen gut gefüllten Kommunikations-Werkzeugkoffer für die Gespräche mit ihren verärgerten Kunden.
- Sie trainieren Gesprächssituationen für den souveränen und wertschätzenden Umgang mit ihren Kunden.
- Sie lernen, sich vor persönlichen Angriffen zu schützen und lösungsorientiert zu argumentieren.

Anmeldung zum Seminar:

#### In jeder Beschwerde steckt eine Chance

am 12.06.2024 in Erfurt (39-0043)

am 05.11.2024 in Dresden (67-3261)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)

Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

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

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

Firma/Anschrift .....

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

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

## 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:

Gabriele Klett	0351 8322-332
Maria Tamme	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

---

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **440.00 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.