

# Der verärgerte Kunde

## Reklamationen, Beschwerden, konflikthafte Situationen souverän meistern

**für** alle, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden  
**Termin(e)** 02.12.2020 in Dresden  
**Alternativtermin(e)** 06.10.2020 in Chemnitz  
 jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Dr. Karin Wetzig

### Thema

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

### Ihr Nutzen

- Sie erkennen, dass ein professionelles Beschwerdemanagement einen wichtigen Brennpunkt der Kundenorientierung darstellt
- Sie erfahren, wie Sie Reklamationen und Beschwerden 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 mit Stress umzugehen.

Anmeldung zum Seminar:

#### Der verärgerte Kunde

- am 02.12.2020 in Dresden (67-2644)  
 am 06.10.2020 in Chemnitz (22-1703)

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

Diskussion konkreter Fallbeispiele, Erarbeitung von Strategien und Checklisten zum Führen der verschiedenen Gespräche, Übungen zum Umsetzen ausgewählter Gesprächstechniken und den Umgang mit Emotionen und Stress

## Inhalte

- Reklamation: Katastrophe oder Chance?
- Erwartungen der Kunden im Beschwerdefall
- Professioneller Umgang mit verärgerten Kunden
- Rhetorisch mehr Sicherheit ausstrahlen
- Reklamationsgespräche souverän und wertschätzend führen
- Reagieren auf persönliche Angriffe und Killerphrasen

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm    0351 8322-337 und  
Maria Kühn            0351 8322-339

---

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **310,00 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.