

# Professionelles Beschwerdemanagement

## Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden

**für** Alle Personen und Funktionen, welche mit direkten Beschwerdeanfragen konfrontiert sind und diese professionell zu einem guten Ergebnis umwandeln möchten.

**Termin(e)** 20.05.2021 in Dresden

**Alternativtermin(e)** 11.11.2021 in Chemnitz  
26.11.2021 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Björn Herges

### Thema

Unzufriedene Kundschaft können sich Unternehmen in der heutigen digitalen und transparenten Welt kaum mehr leisten. Schnell hagelt es negative Pressestimmen, kritische Einträge in sozialen Medien oder schlechte Bewertungen. Ein professionelles Beschwerdemanagement ist daher für erfolgreiche Unternehmen unerlässlich. Fehler in Produktion und Dienstleistung kommen vor und sind nicht gänzlich zu vermeiden. Doch nur wer seine Kunden auch in schwierigen Situationen zufrieden bedienen kann und aus Fehlern lernt, kann im harten Wettbewerb bestehen. Schulen Sie daher jetzt Ihre Mitarbeiter\*innen! Ihre Kundschaft wird es Ihnen mit positiven Bewertungen und höheren Erträgen danken.

Anmeldung zum Seminar:

#### Professionelles Beschwerdemanagement

- am 20.05.2021 in Dresden (67-2904)
- am 11.11.2021 in Chemnitz (22-1973)
- am 26.11.2021 in Dresden (67-2905)

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 .....

## Ihr Nutzen

- Sie erlernen die wichtigsten Methoden im professionellen Umgang von Beschwerden am Telefon, in E-Mails und im Internet.
- Sie erhalten die Werkzeuge für Optimierungsmaßnahmen bei eingehenden Beschwerden - Ertragsoptimierung.
- Sie lernen Handlungsempfehlungen für verschiedene Beschwerdetypen.
- Sie kennen die Erfolgsfaktoren für modernes und digitales Beschwerdemanagement und können diese direkt im Anschluss im Unternehmen einsetzen.

## Methodik

Fallbeispiele und Videoanalysen

## Inhalte

- Beschwerde vs. Reklamation
- 2 Phasen-Modell
- Aktives Beschwerdemanagement
- Richtig Reagieren am Telefon
- Korrekte Handlungsweise bei E-Mail
- Wertschätzender Umgang mit digitalen Internet-Beschwerden
- Klassischer Fehler in der Kommunikation
- Professionelle Werkzeuge zur Reduktion von aggressivem Beschwerdeverhalten, persönlicher Kritik und Nörglern
- Tipps & Tricks am Telefon
- Erfolgsfaktoren im Beschwerdemanagement
- Passives Beschwerdemanagement
- Auswertung & Controlling der Beschwerden & Gewinnung von Optimierungsmaßnahmen
- Fallbeispiele und Videoanalysen

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: **340.00 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.