

## Umgang mit Beschwerden und Reklamationen Beschwerdemanagement statt Einzellösungen

*Hilfe der Kunde ist sauer! Nein – Gott-sei-Dank, er meldet sich und nun gilt es diese Reklamation so professionell zu managen, dass genau dieser Kunde Ihr Unternehmen in Zukunft weiterempfiehlt.*

*Auf Reklamationen reagieren die meisten Personen beleidigt, gereizt, erregt, ärgerlich, in jedem Fall sehr emotional.*

*Leider wird jedes Jahr viel Geld verschenkt und Kundenbeziehungen abgebrochen, weil Reklamationen und Beschwerden unprofessionell bearbeitet werden.*

### Zielgruppe:

UnternehmerInnen, VerkäuferInnen, SachbearbeiterInnen, Verkaufsdienst, HandwerkerInnen, DienstleisterInnen und alle die im Kundenkontakt stehen

### Ziele:

Lernen Sie eine professionelle Methode zur Reklamationsbearbeitung kennen. Sie verlieren keine Kunden mehr durch mangelhaftes Beschwerdemanagement.

### Inhalte:

- Was ist Beschwerdemanagement
- Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
- Die Serviceuhr bei der Beschwerdebearbeitung
- Beschwerden erfolgreich bearbeiten
- Die EVA3-Methode
- Die Wunderfrage
- Beschwerde Korrespondenz
- Viele Übungen

**Methode:** Vortrag, Workshop, PC- Präsentation, Übungen

Wir werden nicht nur Wissen vermitteln, sondern Fähigkeiten und Gewohnheiten trainieren.

**Termin: Donnerstag 08. März 2018 - 15:00 bis 18:00 Uhr**

**Ort: Weisses Haus** , Wildenforster Str. 6, 94560 Offenberg-Neuhausen

**Referent:** Norbert Kirsch, Berater+Trainer

**Ihre Investition: 86,00 EUR zzgl. MWSt.** incl. Handout und Seminar Getränke  
Jede Anmeldung wird von Kirsch + Kollegen GbR schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an der Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir dem zweiten und jedem weiteren Teilnehmer 10% Preisnachlass. Die Veranstaltungsteilnahme setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere AGB´s (siehe [www.kirschundkollegen.de](http://www.kirschundkollegen.de)) an.

Anmeldung faxen an 0991-29 79 472 oder anmelden unter

[kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/](http://kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/)

**An:**

Kirsch+Kollegen GbR  
Fritz-Schäffer-Str. 39a  
94560 Offenberg-Neuhausen

**Beratung / Information:**

Norbert Kirsch  
Tel.: 0991-29 79 471  
Mobil: 0174- 32 68 512  
Email: [norbert.kirsch@kirschundkollegen.de](mailto:norbert.kirsch@kirschundkollegen.de)

**Veranstaltungsort:**

**Weisses Haus, Wildenforster Str. 6  
94560 Offenberg-Neuhausen**

Ich möchte mich zu folgendem Workshop anmelden	Termin	Investion/TN
<input type="checkbox"/> <b>Umgang mit Beschwerden</b>	08.03.2018 15:00 bis 18:00 Uhr	86,00 €

<p><b>TeilnehmerIn:</b></p> <p>Name, Vorname, Titel .....          Firma .....          Abteilung, Position .....          Anschrift .....          Land, PLZ, Ort .....          Telefon, Telefax .....          Email .....</p>	<p><b>Anmeldebestätigung bitte an:</b></p> <p><input type="checkbox"/> mich  <input type="checkbox"/> angeführten Ansprechpartner</p>
<p><b>Ansprechpartner für Seminare in unserem Unternehmen</b></p> <p>Name, Vorname, Titel .....          Abteilung, Position .....          Telefon, Telefax .....          Email .....</p>	<p><b>Ort, Datum</b></p> <p>.....</p> <p><b>Unterschrift, Firmenstempel</b></p> <p>.....</p>
<p><b>Anmeldung auf Empfehlung von :</b></p>	
Name, Vorname	
Firma	

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Ihre Anmeldung ist verbindlich.

Ihre Anmeldung wird binnen 5 Tagen bestätigt. Sie erhalten eine Rechnung. Die Einzahlung muss so erfolgen, dass die Zahlung spätestens 14 Tage vor der Veranstaltung auf unserem Konto gutgeschrieben ist.

**Bitte empfehlen Sie uns weiter!**