

# 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:

Unternehmer (m/w), Verkäufer (m/w), Sachbearbeiter (m/w), Verkaufsdienst (m/w), Handwerker (m/w), Dienstleister (m/w) 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:** Seminar mit Workshop-Charakter, Praxisnahe Methodenmischung aus Trainerinput, Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Reflektion, Übungen. Erarbeiten und dokumentieren der persönlichen Erkenntnisse auch mithilfe von Arbeitsblättern und Checklisten

**Termin:** Mittwoch, 09.Oktober 2019 - 12:00 bis 16:00 Uhr

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

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

**Ihre Investition:** 130,00 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 unter [www.kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/](http://www.kirschundkollegen.de/anmeldung-seminare/)  
oder faxen an 0991-29 79 472

**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

E-Mail [norbert.kirsch@kirschundkollegen.de](mailto:norbert.kirsch@kirschundkollegen.de)

**Veranstaltungsort:**

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

Ich möchte mich zu folgendem Workshop <b>anmelden</b>		Termin	Investion/TN
<input type="checkbox"/> <b>Umgang mit Beschwerden</b>		09.10.2019 12:00 bis 16:00 Uhr	130,00 €
<b>Teilnehmer/in:</b> Name, Vorname, ..... Titel ..... Firma ..... Abteilung, Position ..... Anschrift ..... Land, PLZ, Ort ..... Telefon, Telefax ..... E-Mail .....		<b>Anmeldebestätigung bitte an:</b> <input type="checkbox"/> mich <input type="checkbox"/> angeführten Ansprechpartner	
<b>Ansprechpartner/in für Seminare in unserem Unternehmen</b> Name, Vorname, ..... Titel ..... Abteilung, Position ..... Telefon, Telefax ..... E-Mail .....		<b>Ort, Datum</b> ..... <b>Unterschrift, Firmenstempel</b> .....	
<b>Anmeldung auf Empfehlung von :</b>			
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!**