

19710 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

Kursumfang: 16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten

Kurszeitraum: 05.05.2026 - 06.05.2026

Kurstage: Dienstag 09:00 - 16:00 Uhr
Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr

Kurspreis: 749,00 €

Kursort: Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Meißen,
Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Kunden werden heute immer selbstbestimmter, verfügen über umfangreiche Produktkenntnisse und trauen sich immer öfter Waren zu reklamieren. Umtausche, Reklamationen und Beschwerden über den Service und die Kundenbetreuung stehen in Hoga und Handel auf der Tagesordnung. Erfahren Sie praktische Tipps, wie Sie mit Kundenbeschwerden umgehen, welche Wiedergutmachungsmethoden Sie anwenden und wie Sie mit der richtigen Reaktion dankbare Kunden langfristig an sich binden. Trainieren Sie anhand praxisorientierter Fallbeispiele Ihre kommunikativen und argumentativen Fähigkeiten.

Methoden/Inhalte

- Anlässe von Kundenbeschwerden
- Subjektivität der Wahrnehmung, Ursachen für Missverständnisse
- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den langfristigen Unternehmenserfolg
- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
- Nutzung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument
- Gesprächs- und Fragetechniken für den richtigen Umgang, die richtige Erfassung von Beschwerden und die erfolgreiche Lenkung des Gesprächs in die positive Richtung
- Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden
- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsgesprächs (Annahme, Bearbeitung, Reaktion bzw. Wiedergutmachung, Auswertung und statistische Erfassung und Auswertung, Beschwerdecontrolling und gezielte Informationsnutzung)
- Reaktionstraining auf telefonische, schriftliche sowie persönliche Beschwerden

Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft

- Umgang mit Beschwerden in den sozialen Netzwerken

Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, Sachbearbeiter und Mitarbeiter aus dem Beschwerde- oder Qualitätsmanagement, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter