# 20212 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

Professionelles Beschwerdemanagement macht aus unzufriedenen Kunden loyale Stammkunden. Lernen Sie, Reklamationen souverän zu bearbeiten, passende Wiedergutmachungsmaßnahmen einzusetzen und auch in schwierigen Situationen überzeugend zu kommunizieren. Anhand praxisnaher Fallbeispiele trainieren Sie Ihre Argumentations- und Kommunikationsfähigkeiten und stärken die langfristige Kundenbindung.

| | |
|---|---|
| Kursumfang: | 16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten |
| Kurszeitraum: | 15.11.2027 - 16.11.2027 |
| Kurstage: | Montag 09:00 - 16:00 Uhr<br>Dienstag 09:00 - 16:00 Uhr |
| Kurspreis: | 749,00 € |
| Kursort: | bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen |

## Methoden/Inhalte

### Grundlagen des Beschwerdemanagements

- Ursachen von Beschwerden und subjektive Wahrnehmung von Kunden
- Ziele, Aufgaben und Bedeutung des Beschwerdemanagements
- Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor der Kundenbindung

### Kommunikation und Gesprächsführung

- Kundenorientierte Kommunikation im Beschwerdefall
- Gesprächs- und Fragetechniken zur professionellen Beschwerdebearbeitung
- Lösungsorientierter Umgang mit Reklamationen und Einwänden

### Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden

- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsprozesses
- Beschwerdecontrolling sowie Analyse und Nutzung von Beschwerdedaten
- Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätsverbesserung

**Praxisorientierter Umgang mit Beschwerden**

- Reaktionstraining für telefonische, schriftliche und persönliche Beschwerden
- Professioneller Umgang mit Beschwerden in sozialen Netzwerken

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Mitarbeitende und Führungskräfte mit Kundenkontakt, die Beschwerden professionell bearbeiten, Kundenzufriedenheit steigern und Beschwerdemanagement gezielt zur Kundenbindung und Verbesserung der Servicequalität einsetzen möchten.