



reden ist silber
beratung. training. coaching.

Professionelles Reklamationsmanagement

Die Anforderungen von Kunden an die Behandlung einer Reklamation sind hoch: Verständnis, Engagement und eine effektive Problemlösung. Werden diese Anforderungen erfüllt, bleiben Kunden dem Unternehmen weiterhin treu und erzählen ihre positive Erfahrung gerne weiter. Eine zügige und erfolgreiche Lösung der Reklamation lässt aus unzufriedenen Kunden also dauerhaft treue Kunden werden!

Der professionelle Umgang mit Reklamationen – sowohl im persönlichen Gespräch, als auch im Telefonat – erfordert den kompetenten Einsatz von kommunikativen Techniken und Werkzeugen. Diese ermöglichen eine flexible und zielorientierte Gesprächsführung. Eine weitere Voraussetzung ist zudem die Fähigkeit, eine Reklamation nicht als Kritik an der eigenen Person, sondern als Herausforderung an das Unternehmen und die eigene Kompetenz zu verstehen. Dieses professionelle Verständnis ist ein wesentlicher Garant dafür, dass die erworbenen kommunikativen Fähigkeiten aus dem Training in der Praxis auch konsequent und souverän angewandt werden.

Aus dem Training:

- Die Bedeutung des professionellen Reklamationsmanagements
- Empathie als Konsens fördernde Grundlage
- Lösungsfokussiertes Denken und Handeln
- Status und Kontrolle – die Grundwerte des reklamierenden Kunden
- Die drei Perspektiven der Kommunikation
- Die strategischen Stufen des Reklamationsgesprächs

Umfang des Workshops

2 Tage

Zielgruppe

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Teilnehmerzahl

maximal 14 Teilnehmer

Ihre Investition

1.800,00 € pro Tag

zuzüglich MwSt. und Nebenkosten