

# Reklamationsmanagement

Kursnr.  
23BTDM0073



## Kurstermin

 **13.05.2024 bis 14.05.2024**

## Unterrichtsdetails

**Mo, Di 09:00-12:15 - via Zoom**  
**8 Unterrichtseinheiten**

## Unterrichtsort

**Online | Zugangslink wird zeitnah versandt**

## Lernformat

**Live-Online**

## Preis

**€ 320,-**

## Förderpreis

**€ 170,-**



Alle Preise inkl. 10% USt.

Bitte beachten Sie die Rabatt- und Förderbedingungen. Mehr Informationen finden Sie unter [bfi.wien](https://bfi.wien).



## Weitere Kurstermine

| Kursnr.    | Kurstermin                | Wochentag und Uhrzeit         | Lernformat  |
|------------|---------------------------|-------------------------------|-------------|
| 24BTDM0025 | 25.11.2024 bis 26.11.2024 | Mo, Di 09:00-12:15 - via Zoom | Live-Online |

## Das erwartet Sie

Reklamationen schmerzen. Sie bergen aber wertvolle Chancen. Kundenorientierung ist und bleibt oberstes Gebot für alle Mitarbeiter:innen, die im direkten Kundenkontakt stehen - und der korrekte Umgang mit Beschwerden ist maßgeblich dafür verantwortlich. Nur zufriedene Kund:innen kehren auch wieder. In diesem Praxisseminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Reklamationen und Beschwerden professionell managen, "schlechte Nachrichten" einfühlsam überbringen und emotional aufgeladene Situationen sachlich und lösungsorientiert entschärfen.

## Inhalte

- Reklamationen und Beschwerden professionell managen: Aus Reklamationen Chancen machen
- Kund:innenorientierte Kommunikation: "Schlechte Nachrichten" geschickt vermitteln und die Kund:innen für Ihren Lösungsvorschlag "gewinnen"
- Sich vor aufgebrauchten Gesprächspartner:innen schützen
- Emotionale Gespräche rasch versachlichen
- Einwände der Kund:innen entkräften und sie zur Mitarbeit bewegen
- Optimierung Ihrer persönlichen Kommunikationsweisen in Reklamationsgesprächen

## Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Mit dem erworbenen Wissen können Sie auch in emotional aufgeladenen Situationen sachlich mit Beschwerden umgehen.
- Sie werden es schaffen, Ihre Emotionen im Zaum zu halten und dadurch entspannter und leistungsfähiger zu werden.
- Sie werden wesentlich dazu beitragen können aus reklamierender, verärgelter Kundschaft wieder zufriedene Stammkund:innen zu machen.

## Voraussetzungen

- PC/Laptop mit Webcam, Mikrofon und Internet (für Videokonferenzzugang via Zoom)
- Personalisierte E-Mail-Adresse bitte bei Anmeldung angeben!

## Zielgruppe

Alle Personen, die im direkten Kund:innenkontakt stehen. Mitarbeiter:innen aus den Bereichen:

- Verkauf
- Service
- Innendienst
- Callcenter
- Support