

## Erfolgsfaktor Beschwerdemanagement

Ein professionelles Beschwerdemanagement ist ein wesentlicher Faktor für die Kundenbindung und somit enorm wichtig für Ihren Unternehmenserfolg. Die Kundenorientierung im Umgang mit verärgerten Kunden, Klienten oder Patienten steht im Mittelpunkt unserer Veranstaltung, die - je nach thematischem Schwerpunkt - als Schreibseminar, Kommunikationstraining oder als strategische Beratung konzipiert wird. Wir passen unsere Veranstaltung ganz Ihrem Bedarf und Ihrer Zielgruppe an.

### Inhalte

- Faktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren und optimieren
- Anliegen und Emotionen der Kunden richtig deuten
- Gesprächstechniken, Formulierungen, Rhetorik
- Kunden durch hohe Sensibilität und Empathie (wieder-)gewinnen und binden
- Übungen für lösungsfähige und zufriedenstellende Kommunikation

### Ziele

- Sie erkennen das Anliegen und die Emotionen des Kunden – und gehen professionell damit um.
- Sie nutzen Reklamationen oder Beschwerden, um Ihre Kunden wieder für das Unternehmen zu gewinnen.
- Sie kennen hilfreiche Gesprächstechniken und setzen sie ein.
- Sie wissen, welche Formulierungen Sie vermeiden sollten.
- Sie können verärgerte Kunden beruhigen und ein Beschwerdegespräch zu einem positiven Abschluss bringen.
- Sie formulieren positiv und lösungsorientiert.
- Sie schreiben Briefe und E-Mails so, dass Sie Ihre Kunden überzeugen.
- Sie verzichten auf Floskeln und kommunizieren wertschätzend und glaubhaft.

### Methoden

Kurze theoretische Inputs, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen, Diskussionen im Plenum.

Sie erhalten praxiserprobte und wirkungsvolle Methoden, um Ihr Beschwerdemanagement zu optimieren und somit die Zufriedenheit Ihrer Kunden und damit den Erfolg Ihres Unternehmens zu steigern.