

P16

# Beschwerdemanagement Reklamationsmanagement

Der Umgang mit verärgerten Kunden als professionelle Tätigkeit im Beruf

Als Teil des Qualitätsmanagement ist ein strukturiertes Reklamationsmanagement in vielen Unternehmen etabliert. Bei dem Prozess des Reklamationsmanagements sind die Bereiche Fertigung und Qualitätssicherung sowie häufig der Vertrieb beteiligt. Im Gegensatz zur früheren Handhabung, bei der Beschwerden und Reklamationen zwar dokumentiert, jedoch nicht in Nutzen umgewandelt wurden, gibt es heute Abteilungen, die sich genau diesem Potential annehmen. Haftungsfragen und Produkt haftungskosten können so zeitnah ausfindig gemacht und verringert werden.

Dabei steht der Kunde, der sich beschwert, als wichtiger Indikator dafür, dass eine Abwanderung zu einem anderen Unternehmen noch nicht erfolgt ist. Die Schaffung einer positiven Beschwerdepolitik führt dazu, dass der unzufriedene Kunde zur Beschwerde stimuliert wird.

## Zielgruppe

Mitarbeiter, die im Vertrieb oder in der Beschwerde- bzw. Reklamationsstelle arbeiten

Um passgenau auf Ihre Anforderungen mit dem Seminar reagieren zu können, möchten wir Sie bei Anmeldung bitte, Ihre Branche und Tätigkeit näher zu beschreiben.

## Inhalte

### Grundlagen

- Gesprächsführung
- Positive Beschwerdeaktion durch Leitlinien und Verhaltensregeln
- Deeskalation
- Verhalten des Mitarbeiters bei der Beschwerdeannahme, -bearbeitung und -reaktion
- Sachliche Problemlösung
- Gesprächssimulation
- Schwierige Situationen aus dem Alltag

## Termin und Ort

Tagesseminar in Mülheim an der Ruhr  
Unterrichtszeiten: 8:30 bis 16:30 Uhr  
(9 Unterrichtseinheiten je 45 Minuten)

14.02.2019

16.05.2019

11.09.2019

Gerne bieten wir Ihnen dieses Thema auch als In-house Schulung in Ihrem Unternehmen/Ihrer Einrichtung an.

## Abschluss

Teilnahmebescheinigung

## Lehrgangskosten

410,00 Euro inkl. MwSt. inkl.  
Seminarunterlagen