>> Kundenorientierung und Servicequalität

Beschwerden kundenorientiert behandeln

EGOS! the education company

Egal ob Telefonzentrale, Callcenter, Servicedienst oder Verkauf, in allen Situationen der Kundenbeziehung sollte man auf Reklamationen und Beschwerden vorbereitet sein. Nützen Sie diese Reklamationen als Chance.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen. Das Seminar bietet Hilfestellung für "schwierige Situationen". Sie lernen, Chancen zu erkennen, um aus reklamierenden Kunden zufriedene Stammkunden zu machen!

Preis pro Teilnehmer

EUR 650,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

1 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

Tag 1
* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation bei Beschwerden
- Was ist eine Reklamation
- Was ist eine Beschwerde
- Reklamationen entgegennehmen
- Richtig zuhören können
- Die "Sache" abklären
- Eine Lösung für den Kunden finden
- Richtiges Eingehen auf den Kunden

* Die drei Phasen einer Kundenbeziehung
- Presales
- Sales
- Aftersales

* Warum sich Kunden nicht beschweren
- Erkenntnisse und Folgen daraus

* Umgang mit “schwierigen“ Kunden
- Typen erkennen - Kundentypologie
- Kundenorientierter Umgang
- Wahrnehmungskanäle
- Beispiele aus der Praxis
- Gesprächstechniken
- Verständnis für den Kunden

* Herausforderungen und schwierige Situationen
- Reklamationen/Beschwerden entgegennehmen
- Ablauf einer Reklamation/Beschwerde
- Ablauf eines Eskalationsmodells
- Vertiefung der Fragetechniken
- Klar in der Sache aber freundlich im Umgang bleiben
- Einen positiven Abschluss finden
- Wie kann ich meine Selbstmotivation aufrecht erhalten?
- Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
- Umgang mit Angriffen und Aggressionen
- Persönliches nicht persönlich nehmen

* Die Profireklamation
- Wie gehe ich damit um

Voraussetzungen

Grundlagen Kundenorientierung und Servicequalität~8380

oder dem entsprechende Kenntnisse.

Hinweise

Zu diesem Thema bieten wir Ihnen begeleitende Coaching- bzw. Consulting

Version: N/A

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2611.18.1. ©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 22.11.2026 02:03:23. ID5756. Kundenorientierung und Servicequalität Beschwerden kundenorientiert behandeln

©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.