

# Reklamationen meistern, Kunden binden

## Mit Empathie und Strategie zum Erfolg

Wir sind ihnen alle schon begegnet. Wer von uns war nicht selbst einer von ihnen? Unzufriedene Kunden. Beschwerden und Reklamationen sind äußerst negativ belastete Begriffe. Dabei liegt in jeder Beschwerde auch eine Chance den Kunden an das Unternehmen zu binden. Ein verärgertes Kind, das sich beschwert, ist allemal besser als ein verärgertes Kind, das sich nicht beschwert – und innerlich bereits mit Abwanderungsgedanken spielt. Wer das Problem eines Kunden zu seiner Zufriedenheit löst und ihm das Gefühl von echtem Interesse gibt, schafft langfristig Vertrauen.



Mit einem Klick  
zur Anmeldung ↓

Inhouse Training

Offenes Seminar

Onlinetraining

In unserem Seminar lernen Sie, Reklamationen nicht als Belastung, sondern als Chance zu sehen. Sie erhalten praxisnahe Werkzeuge, um souverän mit Kritik umzugehen, Konflikte zu entschärfen und nachhaltige Lösungen zu finden. Stärken Sie Ihre Kommunikationskompetenz und tragen Sie aktiv zur Kundenbindung und zum Erfolg Ihres Unternehmens bei.

### Inhalte:

- Hintergründe und warum in einer Reklamation Chancen stecken
- innere Haltung
- Phasen einer Reklamation
- professioneller Umgang mit persönlichen Angriffen
- Smarte Kommunikation
- Simulation realer Beschwerdesituationen
- Feedback zu Kommunikation und Auftreten



Address



Date

Dauer  
1 Tag

Zeit  
9:00 – 16:30

Trainerin  
Christian Voss