

**SEMINAR (LIVE ONLINE)**

## **Aktives Beschwerdemanagement, Live Online**

**Den Beschwerdemanagement-Prozess professionell und kundenorientiert organisieren**

### **Nutzen**

---

Beschwerden professionell und kundenorientiert bewältigen - durch aktives Beschwerdemanagement!

Jede Beschwerde hilft Ihnen, Leistungen, Services und Beschwerdemanagement zu verbessern. Beschwerden sind die Geschenke, die Ihnen Ihre Kunden machen, damit sie mit Ihnen die Zukunft gestalten. Nutzen Sie diese Chancen, zugunsten Ihres Unternehmenserfolges.

Erfahren Sie, wie die erfolgreiche Reklamationsbearbeitung das Firmenimage fördert und zur Arbeitszufriedenheit beiträgt. Festigen Sie die Beziehung zum Kunden, ohne dabei seine berechtigten Interessen zu vernachlässigen. Erlernen Sie, wie Sie eine kundenorientierte Kommunikation in schwierigen Situationen gestalten. Optimieren Sie damit den Umgang und Verhalten mit verärgerten Kunden - und begreifen Sie Reklamationen als Chance der Kundenbindung.

Mit dieser Weiterbildung im Live-Online-Format verbinden Sie die Vorteile der räumlichen Unabhängigkeit mit denen des direkten und persönlichen Kontaktes.

### **Zielgruppe**

---

Geeignet für Mitarbeiter/-innen im Assistenzbereich, Vertrieb/Verkauf, Kundendienst und Serviceabteilungen

### **Veranstaltungsinhalt im Überblick**

---

Das 1-Tages-Intensivseminar in Live Online beinhaltet Fachwissen, direktes Feedback der Trainer und vielfältige Übungen als Einzelner oder in der Gruppe. Die Teilnehmer behandeln unter anderem die Fragen: Wie reagiere ich persönlich auf verärgerte Kunden? Wie pflege ich einen partnerschaftlichen Gesprächsstil? Wie kann ich mein Selbstwertgefühl gerade durch kritische Gesprächen stärken?

Die Themenübersicht:

- Rahmenbedingungen für erfolgreiches aktives Beschwerdemanagement
- Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren
- Reklamationen und Beschwerden - verkaufsfördernd nutzen
- Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

### **Veranstalter**

---

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

## Termin

**Datum**

13.10.2025

**Ort**

Live Online

**Dauer**

1 Tage

**Termininformationen**

Montag, 13.10.2025, 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Live Online Seminar über Zoom/Teams

## Veranstaltungsinhalt im Detail

### Rahmenbedingungen im Unternehmen

- Wie gehen wir derzeit mit Kundenbeschwerden um?
- Ziele des modernen Beschwerdemanagements
- Konzept eines Beschwerdemanagements

### Kundenorientiert auf Beschwerden reagieren

- Persönliches Kommunikationsverhalten bei verärgerten Kunden
- Wirksame Methode zur Beschwerdebearbeitung
- Gesprächsführung - Worte spiegeln unsere Grundhaltung
- Werkzeuge der Gesprächsführung: Rhetorik - Fragen - Zuhören
- Partnerschaftlicher Gesprächsstil
- Besonderheiten der unterschiedlichen Beschwerdewege: schriftlich / telefonisch / persönlich

### Reklamationen/Beschwerden sind - aus Sicht des Kunden - berechtigt, nutzen Sie diese verkaufsfördernd

- Erfolgreiche Strategie zur Reklamationsbehandlung: erfassen / auswerten / Verbesserungen durchführen

### Selbstwertgefühl in der Beschwerdesituation

## Methoden

Der Unterricht bei Live-Online-Trainings findet live - genau wie Präsenzveranstaltungen - aber online statt.

So arbeiten Sie in unseren Live-Online-Weiterbildungen zeitgleich mit dem/der Trainer/-in und den anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern zusammen – von welchem Ort aus, bleibt Ihnen überlassen!

Die technischen Voraussetzungen sind eine stabile Internetverbindung mit mindestens 5 Mbit Upload-Geschwindigkeit, Webcam und Headset.

Der Mix aus persönlichen Trainerinput, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeit, Lernvideos und vieles mehr – alles live und online!

## Gesamtsumme

---

560,00 €

### Preisinformationen

inkl. Schulungsunterlagen und Teilnahmebescheinigung

#### Digitale Schulungsunterlagen

Ab sofort stehen Ihnen unsere Schulungsunterlagen in praktischer digitaler Form zur Verfügung – flexibel, umweltfreundlich und perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt.

Mit den digitalen Unterlagen haben Sie alles Wichtige immer griffbereit: Suchen Sie Inhalte blitzschnell über die Suchfunktion, machen Sie direkt im Dokument Notizen oder archivieren Sie Ihre Unterlagen übersichtlich und platzsparend. Sie entscheiden selbst, ob Sie sie elektronisch nutzen oder nach Bedarf ausdrucken möchten.

Das Beste daran? Wir sparen gemeinsam Papier und schonen die Umwelt – ein Beitrag, der uns allen zugutekommt.

## Live Online

---

Live Online



## Kontakt

---

### Fragen zur Anmeldung



**Susanne Zimmermann**

+49 89 5116 5514

[Zimmermann@ihk-akademie-muenchen.de](mailto:Zimmermann@ihk-akademie-muenchen.de)

### Beratung





**Daniela Schneewind**

+49 89 5116 5554

Schneewind@ihk-akademie-muenchen.de