

### 07 | Kundenorientiertes Beschwerdemanagement

- Praxisseminar zum souveränen Umgang mit Beschwerden als professionelles Instrument der Kundenbetreuung, der Kundenbindung und des Qualitätsmanagements -

#### Idee und Hintergrund des Praxis-Seminars:

Eine professionelle Kundenbetreuung und eine gute Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich. Daher sollte die Zufriedenheit der Kunden nie gefährdet werden. Wer Dienstleistungen am Markt anbietet, wird es immer wieder erleben, dass Fehler und Versäumnisse Anlässe für Beschwerden und Reklamationen geben. Dies lässt sich nicht vermeiden, aber Sie können vermeiden, dass Sie die sich beschwerenden Kunden verlieren. Und nicht nur das: Sie können ein professionelles Beschwerdemanagement sogar systematisch als professionelles Instrument der Kundenbetreuung und der Kundenbindung einsetzen. Denn es ist viel leichter, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein „unnötiger Ballast“ im Arbeitsalltag, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz, Erfolg und zufriedene Stammkunden. Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie Ihre hinderlichen Einstellungen im Umgang mit Beschwerden sowie auftretenden Konflikten reflektieren und positiv verändern, so dass Sie die Kniffe und Techniken eines professionellen Beschwerdemanagements beherrschen und gekonnt einsetzen. Wie geht man souverän mit verärgerten Kunden um, ohne zu nachsichtig zu sein und ohne ihn zu verlieren? Wie kann man aktiv die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung durch souveränes und professionelles Beschwerdemanagement verstärken?

#### Ziele / Nutzen dieses Praxis-Seminars:

Ausgehend von einer kurzen, persönlichen Diagnose der eigenen Erfahrungen und einer gemeinsamen Standortbestimmung zu den Leitthemen Umgang mit Beschwerden und Kundenorientierung liegt der Focus dieses Seminars auf der Bearbeitung von konkreten Praxisfällen der TeilnehmerInnen im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen sowie Gesprächspartnern im Arbeitsalltag vor Ort oder am Telefon.

In diesem Training erweitern die Teilnehmer ihr Verständnis eines kundenorientierten Beschwerdemanagements, erhalten ein effektives Know-How aus spezifischen Techniken sowie Kniffen aus der Rhetorik, der „Verkaufs“- sowie der Kommunikationspsychologie und entwickeln an ihren Praxisfällen ihren ganz persönlichen, souveränen Bearbeitungsstil. Sie erhalten fundiertes Handwerkszeug, um schwierige Gesprächssituationen sowie konkrete Beschwerden noch kundenorientierter zu bearbeiten und in ein Instrument der direkten Kundenbindung zu verwandeln sowie die positiven Aspekte von Beschwerden für das eigene Qualitätsmanagement positiv zu integrieren.

#### Zielgruppe:

Praxisseminar für Fachkräfte, Mitarbeiter der internen Service-| Support-Abteilungen aller Branchen, die ihren souveränen Umgang mit verärgerten (internen und externen) Kunden vertiefen und stärken möchten, um Beschwerden als Chance zur nachhaltigen Kundenbetreuung und Kundenbindung sowie zur Qualitätssicherung nutzen zu können.

**Aktuell als Coaching-Seminar mit 2 bis maximal 6 TeilnehmerInnen. Mit Transfer-Coaching!**

#### Inhalte des Praxis-Seminars:

##### 1. Nutzen und Möglichkeiten von Beschwerden:

- Individuelle Analyse | Standortbestimmung Mindset: Förderliche und hinderliche Einstellungen zum Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen / Beschwerden und zum aktuellen Kundenverständnis reflektieren sowie positiv verändern
- Bedeutung von Beschwerden für den Kunden und für das Unternehmen | Organisation – Die "Beschwerde als Geschenk"-Philosophie
- Aufgaben und Ziele im Beschwerdemanagement
- Die Beschwerde als Prozess: Stimulierung – Annahme – Bearbeitung - Auswertung
- Grundprinzipien der Analyse und Behandlung von Beschwerden – Trennung von Beschwerdegrund und Forderung



## 2. Ziel- und kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden

- Besonderheiten in der Kommunikation – Beschwerden verstehen: Sach- und Beziehungsebene sowie „eigentliche“ Ziele | Absichten bei Kundenbeschwerden unterscheiden
- Vorbereitung und Umgang mit den Erwartungen von verschiedenen Kundentypen (DISG-Persönlichkeitsmodell) und Anlässen (z.B. Beschwerden an die Geschäftsführung)

## 3. Praktische Umsetzung - Aktive und deeskalierende Gesprächsführung in schwierigen Kundengesprächen und in Beschwerdegesprächen:

- Planung, individuelle Vorbereitung und Durchführung von schwierigen Gesprächen und Beschwerdegesprächen: Leitfaden zur Gesprächsstruktur (EVA3) und praktische Empfehlungen
- Vom „Beschwerdenabwickler“ zum Manager für Kundenwünsche: Gespräche positiv annehmen und Erwartungen / Ansprüche des Kunden erkennen sowie Kunden aktiv helfen
- Gezielter Einsatz von konsens- und lösungsorientierten Filter- und Fragetechniken
- Persönlicher und individueller Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen
- Verbale Attacken und Vielredner mit Einsatz von überzeugender Rhetorik und speziellen „Brückensätzen“ souverän begegnen
- Abgrenzungsstrategien bei unberechtigten Forderungen bewusst einsetzen
- Professionelle Abwicklung und Ergebnissicherung: Verbindlichkeit schaffen
- Persönliches Konflikt- und Selbstmanagement: Entwicklung einer professionellen Gelassenheit und Souveränität im telefonischen sowie persönlichen Beschwerdegespräch

## 4. Transfer in den Arbeitsalltag:

- Erfolgreiches Beschwerdemanagement – nachhaltige Kontakte mit Kunden: Teilnehmerbezogene Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten & Erarbeitung eines konkreten Aktionsplanes
- Intern Vereinbarungen über gemeinsame Standards, individuelle Freiräume und Möglichkeiten eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im Umgang sowie in der Bearbeitung von Beschwerden treffen

### Methoden:

Interaktives Praxis-Seminar im Workshop-Format, gezielte Theorie-Inputs, Selbstreflexion, Partnerübungen, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion / moderierter Erfahrungsaustausch im Plenum, Fall-Coaching mit individuellem Feedback durch die Gruppe und den Trainer (nach Absprache auch mit Video-Analyse), ausführliches Begleitmaterial (inklusive einer detaillierten Gesprächsstruktur und rhetorischen Formulierungshilfen), weiteren Transferhilfen für den Praxisalltag. Visualisierung des Seminarprozesses inklusive Fotoprotokoll zur Nachbereitung  
Transfer-Coaching | Monitoring zur Umsetzungsberatung /-unterstützung

### Seminarleitung:

**Petra Funke** | Dipl.-Wirtschaftspädagogin, Geschäftsführende Inhaberin von DialogArt, Trainerin, Coach, Moderatorin & Beraterin im Team von DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Management-trainerin, Moderatorin und Beraterin für Veränderungsprozesse im Bereich Personal- und Organisationsentwicklung – ReissProfile™-Master | TMS™-Zertifizierung u.a. spezialisiert auf den Bereich Führungskompetenz und Führungskräfte-Entwicklung, Teamtraining, Kommunikation | Rhetorik, Konfliktmanagement, Kunden- und Beschwerdemanagement, Selbst- und Stressmanagement, Methodenkompetenz sowie Team- und Organisationsentwicklung

**Ort:** Seminarraum bei DialogArt, Planckstr. 7a, 22765 Hamburg-Ottensen

**Nächste Termine:** 03.03.2022 | 30.08.2022 | 10.11.2022  
Jeweils 09:30 – ca. 17:30 Uhr

**Investition:** 430 € pro Person | **EARLY BIRD** (bis 12 Wochen vor Start) mit 10 % Frühbucher-Rabatt 387 € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale: Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen)

**Mehrbucher-Rabatt:** Für den zweiten Teilnehmer 10 % Rabatt (408,50 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)  
Ab dem dritten Teilnehmer 15 % Rabatt (394,17 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

**In Kombination (Early-Bird + Mehrbucher-Rabatt):**

Für 2 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 % (377,33 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

Für 3 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 %, für den dritten Teilnehmer + 10 %  
(367,65 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.) | Weitere Rabatte auf Anfrage!

**Ihr PLUS:** **Durchführungsgarantie** ab 2 TeilnehmerInnen und mit maximal 6 TeilnehmerInnen

**Transfer-Coaching | Monitoring zur Umsetzungsberatung /-unterstützung:**

Vorbereitung des Transfers | Monitoring mit strukturiertem Vorbereitungsbogen (vorab per Email) und  
anschließendem Online-Coaching-Termin (ca. 1 – 1,5 Std)

Der Online-Termin wird ca. 6-8 Wochen nach der Veranstaltung durchgeführt und wird mit der Gruppe  
individuell vereinbart!

**Anmeldungen ohne Risiko und Stornokosten für Sie:**

Falls es – wider Erwarten – zu einer weiteren Corona-Welle oder sonstigen Unwägbarkeiten für die  
Seminar Durchführung kommen sollte, werden wir uns umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.

Falls wir keine andere Möglichkeit der Umbuchung zu einem alternativen Termin finden, können Sie  
natürlich kostenfrei von Ihrer Buchung zurücktreten. **Versprochen!**

Zusätzlich werden wir Sie vor dem jeweiligen Seminarbeginn noch einmal über die dann aktuell gel-  
tenden Corona-Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen informieren.

Hiermit melde ich verbindlich zur Teilnahme an:

Seminar **07 | Kundenorientiertes Beschwerdemanagement**

Termin | Ort \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_  
(falls abweichend von der Kontaktanschrift)

**Kontakt- | Rechnungsanschrift:**

Frau/Herr \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Datum Unterschrift \_\_\_\_\_

Sonderkonditionen: \_\_\_\_\_

**Geschäftsbedingungen**

Bitte beachten Sie, dass mit Ihrer Anmeldung ein Vertrag zustande kommt. Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine Anmeldebestätigung / Rechnung. Falls Sie wider Erwarten nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Anderenfalls entstehen folgende Stornokosten: Bei **Absage** bis 8 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 8 bis 4 Wochen vorher 20%, 4 bis 2 Wochen vorher 40%, weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 80% der Seminarkosten. Bei **Umbuchung** bis 4 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 4 bis 2 Wochen vorher Umbuchungskosten (50 € netto bei eintägigen, 100 € netto bei mehrtägigen Veranstaltungen), weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 40% der Seminarkosten.

In Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) behalten wir uns vor, das Seminar nicht mit dem genannten Trainer, sondern einem Ersatztrainer aus unserem Team durchzuführen. Ebenso kann es in Einzelfällen dazu kommen, dass die Veranstaltung an einem anderen Ort bzw. in einem anderen Hotel durchgeführt wird.

Ein Termin findet statt, wenn die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Zusätzlich bieten wir Ihnen eine **DURCHFÜHRUNGSGARANTIE** ab 3 angemeldeten Teilnehmern. Wir übernehmen keine Haftung, falls eine Veranstaltung z.B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden muss. Selbstverständlich werden dann bereits gezahlte Beträge in voller Höhe erstattet. Weitere Ansprüche an den Veranstalter sind ausgeschlossen. Bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl (in der Regel 6-8) kann der Veranstalter einen Ausweichtermin anbieten, es kann daraus allerdings kein Anspruch abgeleitet werden. Vom Veranstalter wird auch keine Haftung für Schäden übernommen, die durch Dritte verursacht werden.

Die Seminarpreise verstehen sich exkl. MwSt. sowie der Anreise- und Übernachtungskosten. Für den Fall, dass Sie eine Übernachtung im Hotel benötigen, sind die Hotelkosten direkt vor Ort zu zahlen. Bei der Suche und Auswahl eines passenden Hotels sind wir gern behilflich.

**Sonderkonditionen:**

**Frühbucherrabatt (FB):** Bei Buchung Ihres Seminars bis 12 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir einen Rabatt von 10%.

**Mehrfachbucherrabatt (MB):** Wenn Sie mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens anmelden, gewähren wir folgende Rabatte: Für den zweiten Teilnehmer 10% Rabatt, ab dem dritten Teilnehmer 15% Rabatt.

**In Kombination (FB+MB):** Auch für den ersten Teilnehmer bedeutet das 10% Rabatt, ab dem zweiten Teilnehmer 15% Rabatt.

