

## Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen



Ort: **Köln**

Termin: **Do. 07.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering

### Beschreibung

Dieses Beschwerdemanagement Seminar ist ein praxisnahes Training für Mitarbeitende, die Reklamationen, Beschwerden und Eskalationen im Berufsalltag sicher, professionell und lösungsorientiert bearbeiten wollen. Im Mittelpunkt stehen strukturierte Problemanalyse, klare Gesprächsführung, verbindliche Kommunikation und ein sicherer Umgang mit Kunden, die unzufrieden, verärgert oder bereits eskaliert sind.

Trainiert werden Deeskalation, lösungsorientiertes Vorgehen, verbindliche Vereinbarungen, der professionelle Umgang mit persönlicher Kritik und die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit. Das Seminar unterstützt dabei, Beschwerdegespräche sicher zu führen, Eskalationen im Servicealltag professionell aufzufangen und schwierige Fälle verlässlich zum Abschluss zu bringen.

### Was Sie aus dem Seminar mitnehmen

Nach dem Seminar bearbeiten die Teilnehmenden Beschwerden und Reklamationen klarer, strukturierter und professioneller. Sie lernen, Anliegen gezielt aufzunehmen, Probleme schneller zu klären und Beschwerden lösungsorientiert sowie verbindlich zum Abschluss zu bringen.

Auch in angespannten Situationen bleiben sie ruhiger, klarer und verbindlicher. Persönliche Kritik und emotionale Angriffe können sie professioneller abgrenzen, Eskalationen sicherer steuern und Kundenzufriedenheit gezielter wiederherstellen.

### Lernziele

- Beschwerden meistern und Reklamationen effektiv lösen
- Den Kunden und seine Emotionen einfangen sowie ihn angemessen abholen zu können
- Fair handeln und verbindlich helfen können
- Sich vor Angriffen abgrenzen und schützen können
- Den Kunden zurückgewinnen können

### Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen

Praxiswerkstatt

Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

### Veranstaltungsort

Das Seminar wird in einem Hotel in zentraler Lage und in der Nähe zum Hauptbahnhof stattfinden.

### Catering inklusive

Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.

Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

## Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen



Ort: **Köln**

Termin: **Do. 07.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering

### Themen

- Beschwerde verstehen – Beschwerde in den Griff bekommen
- Probleme meistern – Kunden aktiv helfen
- Filter- und Fragetechniken zur Problemanalyse
- Verantwortung übernehmen und smart vorgehen
- Faires Handeln bei Beschwerden und Reklamationen
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler in Beschwerdegesprächen
- Verbindlichkeit schaffen und einen guten Abschluss herbeiführen
- Umgang mit persönlicher Kritik und Verbalattacken
- Kundenzufriedenheit wiederherstellen – aber wie?
- Eskalationen intern meistern – Zusammenarbeit mit der Führung

### 93 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Lernerfahrung      | ★★★★☆ |
| Praxisbezug        | ★★★★☆ |
| Fragen beantwortet | ★★★★☆ |
| Empfehlung         | ★★★★☆ |
| Weiterempfehlung   | ★★★★☆ |
| Gesamtbewertung    | ★★★★☆ |

### Arbeitsformat

Das Seminar ist praxisnah und auf reale Reklamations- und Beschwerdesituationen aus dem Berufsalltag ausgerichtet. Gearbeitet wird mit konkreten Praxisfällen, Erfahrungsaustausch, Leitfäden und direktem Feedback. So wird Beschwerdemanagement nicht abstrakt erklärt, sondern anwendungsnah trainiert. Die Teilnehmenden arbeiten an typischen Situationen aus Kundenservice, Servicecenter, Helpdesk, Verwaltung und Sachbearbeitung. Im Mittelpunkt stehen echte Gesprächslagen, belastende Servicefälle und Eskalationen, die im Seminar professionell bearbeitet und reflektiert werden.

### Voraussetzungen

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiter und Fachkräfte im Service und Support, die Ihre Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern verbessern möchten.

### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen. Fotoprotokoll der Flipcharts.

### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG

### Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

### Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

☒ Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an



Thema: **Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung: Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen**

Ort: **Köln**

Termin: **Do. 07.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Firma:                 | <input type="text"/> |                      |                      |
| Straße:                | <input type="text"/> | PLZ, Stadt:          | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

**weitere Teilnehmer/innen:**

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

☐ Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./  
Kostenstelle ist:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Firma:                 | <input type="text"/> |                      |                      |
| Abteilung:             | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Straße:                | <input type="text"/> | PLZ Stadt:           | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** [www.kompakttraining.de/agb/](http://www.kompakttraining.de/agb/) **Datenschutzerklärung:** [www.kompakttraining.de/datenschutz/](http://www.kompakttraining.de/datenschutz/)

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de), per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.

Kompakttraining GmbH & Co. KG

Banksstraße 6 · 20097 Hamburg

Tel. +49(40) 80 81 375-0

Fax +49(40) 80 81 375-41

E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)

Dipl.-Psych. Annette Feist

Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

Hamburg HRA 118788

USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse

IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31

BIC HASPDEHHXXX

Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH

Hamburg HRB 136021

Dipl.-Psych. Annette Feist

Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

Seite 3/3

