Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen



Ort: **Online**

Termin: **Fr. 08.01.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr

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

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

Wir treffen uns digital. Voraussetzung für die Teilnahme am Online Training ist die permanente Nutzung von Videokamera mit Audiowiedergabe und Mikrofon.
Bitte achten Sie auf eine möglichst störungsfreie Lern-Umgebung und funktionsfähiges Internet.

Pausen-Zyklus

Unser Online Seminar beinhaltet wichtige Pausen-Zyklen
Stellen Sie bitte sicher, dass Sie ausreichend Getränke und für die eingebaute Mittags-Zeit Pause eine passende Selbstverpflegung verfügbar haben

Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen



Ort: **Online**

Termin: **Fr. 08.01.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr

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

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

112 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

Lernerfahrung	★★★★½
Praxisbezug	★★★★½
Fragen beantwortet	★★★★½
Empfehlung	★★★★½
Weiterempfehlung	★★★★½
Gesamtbewertung	★★★★½

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.

Anmeldung

service@kompakttraining.de
040/80 81 375-41

Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

☒ **Ja,** hiermit melde ich zu folgendem **Seminar** an



Thema:	**Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung: Probleme lösen - Kundenzufriedenheit sicherstellen**
Ort:	**Online**
Termin:	**Fr. 08.01.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:			
Firma:			
Straße:		PLZ, Stadt:	
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

weitere Teilnehmer/innen:

Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			
Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			
Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			

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

Anrede, Vorname, Name:			
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist:

Firma:			
Abteilung:			
Anrede, Vorname, Name:			
Straße:		PLZ Stadt:	
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

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/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

Datum, Stempel, Unterschrift:

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an 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

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

DiVA 2.8, 17-11-2026, 13:03:08 — ID 48784