**Beschwerdemanagement**

Nichts schweißt so sehr zusammen, wie eine gemeinsam bewältigte Krise. Dies gilt nicht nur im Privaten, sondern im Besondern auch in der Kundenbeziehung. Eine positiv erlebte Reklamation begeistert, bleibt langfristig in Erinnerung und trägt wesentlich zu einer vertrauensvollen Kundenbeziehung bei. Für den Einzelnen stellen Reklamationen allerdings oft eine Hürde dar, denn häufig kommen sie in Form einer Beschwerde und münden in emotional aufgeladenen Gesprächen. Diese Hürde wollen wir gemeinsam nehmen!

**Ziele**

In diesem Seminar schauen wir gemeinsam, welche Chancen in Reklamationen und Beschwerden stecken und worin der Unterschied steckt. Sie erfahren mehr über die Emotionen des Kunden und lernen, wie Sie diese gekonnt auffangen, um gemeinsam an der Sache zu arbeiten. Wir üben, wie ein lösungsorientiertes Gespräch Schritt für Schritt gelingen kann und welche Rolle dabei auch Ihre eigenen Emotionen spielen.

**Inhalte**

* Die Bedeutung von Reklamationen
* Reklamation vs. Beschwerde
* Grundregeln in der Bearbeitung von Reklamationen
* Die zwei Ebenen des Reklamationsgesprächs: Sachebene vs. Beziehungsebene
* Die eigenen Emotionen und die Emotionen des Kunden
* Vom Gesprächseinstieg bis zur Verabschiedung – Schritt für Schritt zur gemeinsamen Lösung
* Umgang mit schwierigen Kunden und persönlichen Angriffen