

**Themenumfeld:**

**Kundenbeziehungs- (CRM) und Kundenerlebnismangement (CXM),  
Kundenkommunikation, Kundenservice, Kundenrückgewinnung**

## Tagesseminar

*Zufrieden gestellte Beschwerdeführer entwickeln eine überdurchschnittliche Loyalität!*

### **Aktives Reklamationsmanagement**

#### **Der richtige Umgang mit Kundenbeschwerden**

*Erfolgversprechende Taktiken und Vorgehensweisen im Umgang mit enttäuschten Kunden*

### Zielgruppe

Dieses Seminar mit Workshop-Charakter ist konzipiert für **Fach- und Führungskräfte aus Kundenservice- und CRM-Abteilungen, aus Marketing, Kommunikation und Vertrieb/Verkauf, sowie aus dem Qualitätsmanagement** in kleinen, mittleren und großen Betrieben in allen Branchen, aber auch für **Office-Manager, Sekretärinnen und Assistenzkräfte, die Kundenbeschwerden und Reklamationen bearbeiten** und sie nun als Chance zur Kundenbindung nutzen wollen.

Das Seminar eignet sich auch für Unternehmer/-innen in Klein- und Mittelbetrieben, sowie für Freiberufler und Selbständige.

### Veranstaltungsdauer / Ablauf

- 1 Tag
- 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
- inklusive 1 Mittagspause (ca. 45 Minuten)
- inklusive 2 Kaffeepausen am Vor- und Nachmittag (jeweils ca. 20 Minuten)

## Ziele / Nutzen

Ein zunehmender Egoismus in unserer Gesellschaft, abnehmende Markentreue, sinkende Toleranz, weniger Geduld und eine vorherrschende „Smart Shopper“-Mentalität der Kunden, die das Optimale für möglichst wenig Geld aus einem Kauf herausholen möchten, stellen immer neue Herausforderungen an die Unternehmen. Diese Entwicklungen verlangen nach einem exzellenten Reklamationsmanagement, das Fehler und Schwachstellen im Betrieb aufdeckt und damit viel mehr als nur eine reine Beschwerdebearbeitung ist.

Dieses Seminar leitet die Teilnehmer/-innen an, der Unzufriedenheit Ihrer eigenen Kunden besser auf den Grund zu gehen, mit enttäuschten Kunden Kontakt aufzunehmen und zielführende Dialoge zu führen und für die Wiederherstellung der Zufriedenheit und für Kundenbindung zu sorgen. Denn nur so kann vermieden werden, reklamierende Kunden und dem Unternehmen gegenüber negativ eingestellte Kunden ganz zu verlieren und sie zu negativen Mundpropagandisten werden zu lassen.

**Das Seminar befähigt die Teilnehmer/-innen, die oft gefürchteten Gespräche mit reklamierenden Kunden unterschiedlichsten Temperaments souverän zu managen und routiniert zu meistern. Hierzu vermittelt die Veranstaltung umfassendes Knowhow, spezifische Techniken und Kniffe aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie.**

Nach dem Besuch dieses Seminars ...

- verstehen Sie die Bedeutung zufriedener und loyaler Kunden für das Unternehmen
- erkennen Sie die Notwendigkeit, Kunden aktiv zuzuhören und Beschwerden positiv anzunehmen
- sind Sie in der Lage, verschiedene Typen von unzufriedenen Kunden zu unterscheiden und die Gefühle, die Erwartungen, die Gedanken und die Verhaltensweisen von Beschwerdeführern nachzuvollziehen
- wissen Sie, wie man auf Beschwerden reagiert, wie eine Entschuldigung ausgesprochen wird, wie eine Wiedergutmachung aus der Sicht des Beschwerdeführers aussieht, wie Sie zu einer einvernehmlichen Problemlösung kommen und wie man jede Beschwerde als Chance und Verkaufspotential nutzt
- können Sie auf emotionsgeladene Äußerungen Ihrer Kunden in Briefen und am Telefon verständnisvoll und lösungsorientiert reagieren
- sind Sie darauf vorbereitet, jede Kundenbeschwerde als Hinweis für Ihr Qualitätsmanagement aufzufassen und wundern sich auch nicht mehr, dass manche Unternehmen v.a. in den USA Beschwerden sogar provozieren, um mit Kunden ins Gespräch zu kommen und sie aktiv zu binden

## Mehrwert für die Teilnehmer/innen

Alle Teilnehmer/innen erhalten zusätzlich zu einem **PDF-Dokument mit den Präsentationsfolien** des Referenten und zum **Teilnahme-Zertifikat** ein ausführliches gedrucktes **Volltext-Skript mit seminarergänzenden Informationen, Flow-Charts, Checklisten und Übersichten** zum Thema „Systematisches Reklamationsmanagement“.

**Während des eintägigen Seminars besteht für alle Teilnehmer/-innen die Option, Probleme mit unzufriedenen Kunden und schriftliche Kundenbeschwerden aus dem eigenen Betriebsalltag gemeinsam mit dem Trainer und den Kollegen/-innen zu diskutieren und zu einem Lösungsansatz zu führen.**

## Programm

Das Internet und die fortschreitende Digitalisierung verursachten einen enormen Machtzuwachs auf Seiten der Kunden und haben das Kundenkommunikationsverhalten massiv verändert. Preise und Leistungen sind weltweit vergleichbar geworden, unzufriedene Kunden haben im Internet und in den sozialen Medien unbegrenzte Möglichkeiten, schlechte Erfahrungen an viele Kunden gleichzeitig wiederzugeben.

Direkte Beschwerden beim Unternehmen sind seltener geworden und stellen für das moderne Marketing heute eher eine Loyalitätsbekundung dar.

Werden Kundenbeschwerden nicht ernst genommen, ignoriert oder falsch beantwortet, sind die Kunden für das Unternehmen erst einmal verloren. Damit gewinnt das Reklamationsmanagement eine enorme Bedeutung für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management CRM) und ein perfektes Kundenerlebnismangement (Customer Experience Management CXM).

Wer Kundenbeschwerden nicht als Angriff versteht, sondern den unzufriedenen Kunden zuhört, kann ihnen nicht nur eine Entschuldigung, eine Kompensation und eine Lösung anbieten und sie damit wieder zufriedenstellen, sondern entdeckt auf diese Weise auch Fehler und Schwachstellen in seinen Prozessen und kann damit seine Wettbewerbsstärke verbessern.

**Reklamationsmanagement muss als ein wichtiges Instrument der Kundenbindung verstanden werden. Denn es ist viel leichter und kostengünstiger, bestehende Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg. Diese Potentiale kann man aber nur dann nutzen, wenn man die Taktiken und Techniken des professionellen Reklamationsmanagements kennt und beherrscht.**

## Auszug aus dem Inhalt

Wie ein Unternehmen heute mit unzufriedenen Kunden und Kundenbeschwerden umgehen sollte, wie der richtige Umgang mit enttäuschten Kunden und Reklamationen es schafft, die Kundenzufriedenheit und die Kundenloyalität enorm zu steigern und die Wiederkaufbereitschaft zu erhöhen und wie ein effizientes Reklamationsmanagement die internen Prozesse verbessern und stabilisieren kann, das erfahren Sie in diesem Seminar.

- **Relevante Entwicklungen:** Transparenz der Informationen, Preise und Leistungen, Bewertungen im Internet und in sozialen Medien, ...
- **Gewandelte Kunden:** Wachsende Kundenerwartungen, abnehmende Markentreue, geringes Verständnis der Kunden für Probleme auf der Anbieterseite, aggressivere Beschwerdeführung, ...
- **Direkte Beschwerden** über Brief, eMail und Telefon
- **Indirekte Beschwerden** über negative Mundpropaganda und über Bewertungen und Kommentare auf sozialen Plattformen
- **Anforderungsprofil für Reklamationsmanager/-innen**
- Das enorme **Chancen-Potential** in der lösungsorientierten Beschwerdebearbeitung
- Die wichtigsten **Beschwerdearten** und die häufigsten **Typen von Beschwerdeführern (und ihre Motive)**
- **Reklamationsgespräche empathisch und systematisch führen:** Aktives Zuhören, die Erwartungshaltung des Kunden verstehen, der richtige Ton, der kontrollierte Umgang mit den eigenen Emotionen und denen des Gegenübers, schwierige Reklamations-situationen positiv aussteuern, zielführende Argumentations- und Fragetechniken, De- eskalationsstrategien, ...
- **Von der Konfrontation zur Kooperation:** Der professionelle Umgang mit schwierigen und wütenden Kunden, mit berechtigten und unberechtigten Reklamationen, sowie mit persönlichen Angriffen und Beleidigungen
- Die **Stufen des erfolgreichen Beschwerdeprozesses:** Von der Beschwerdeannahme und die systematische Erfassung der Informationen über die Kontaktaufnahme und die Entschuldigung bis zur Wiedergutmachung, Lösung des Kundenproblems und der inter- nen Schwachstellenbearbeitung
- Die **DOs and DONTs im Reklamationsmanagement**
- Ausblick: **Kundenrückgewinnung(smanagement)**

## Methodik-Didaktik

Der erfahrene Marketing-Trainer Alexander Schell und sein Team vermitteln den Teilnehmern/-innen nicht nur das notwendige Grundlagenwissen, sondern auch wertvolles Praxis-Knowhow aus einem Füllhorn von Erfahrungen in kleinen und großen Unternehmen in den unterschiedlichsten Branchen, für die das eifk Beschwerdemanager/-innen trainiert und gecoacht und Reklamationsmanagement-Systeme überarbeitet oder neu aufgebaut hat.

Ein Erwachsenenbildungsprofi präsentiert dem Auditorium die verständlich aufbereiteten Lerninhalte interessant, kurzweilig und unterhaltsam.

Die Teilnehmer/-innen erhalten einen erstklassigen Einblick in den erfolgversprechenden Umgang mit unzufriedenen und reklamierenden Kunden - aus der Praxis für die Praxis, komprimiert und auf das Wesentliche reduziert.

Der jeweilige Vorkenntnisstand der Teilnehmer/-innen steht während dieses Seminars stets im Mittelpunkt und der Trainer geht gezielt auf alle Fragestellungen der Teilnehmer/-innen ein.

Moderne multimedial unterstützte Lernkommunikation spricht mehrere Sinne der Teilnehmer/innen (Sehen, Hören, Fühlen) gleichzeitig an. Praxisbeispiele und Transferaufgaben in Wort, Bild und Ton (z.B. Hörspiele, Videoclips, Muster-Beispiele aus der betrieblichen Praxis) machen einen gewichtigen Teil des Seminars aus.

**Während des eintägigen Seminars besteht für alle Teilnehmer/innen die Option, schriftliche Kundenbeschwerden aus dem eigenen Unternehmensalltag mitzubringen und gemeinsam mit dem Trainer und den Kollegen/-innen zu einem Lösungsansatz zu führen.**