19627 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

Bei uns lernen Sie mit Kundenbeschwerden umzugehen, Wiedergutmachungsmethoden anzuwenden und wie Sie richtig darauf reagieren und so dankbare Kunden langfristig binden.

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	05.11.2026 - 06.11.2026
Kurstage:	Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr Freitag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Kunden werden heute immer selbstbestimmter, verfügen über umfangreiche Produktkenntnisse und trauen sich immer öfter Waren zu reklamieren. Umtausche, Reklamationen und Beschwerden über den Service und die Kundenbetreuung stehen in Hoga und Handel auf der Tagesordnung. Erfahren Sie praktische Tipps, wie Sie mit Kundenbeschwerden umgehen, welche Wiedergutmachungsmethoden Sie anwenden und wie Sie mit der richtigen Reaktion dankbare Kunden langfristig an sich binden. Trainieren Sie anhand praxisorientierter Fallbeispiele Ihre kommunikativen und argumentativen Fähigkeiten.

Methoden/Inhalte

- Anlässe von Kundenbeschwerden
- Subjektivität der Wahrnehmung, Ursachen für Missverständnisse
- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den langfristigen Unternehmenserfolg
- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
- Nutzung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument
- Gesprächs- und Fragetechniken für den richtigen Umgang, die richtige Erfassung von Beschwerden und die erfolgreiche Lenkung des Gesprächs in die positive Richtung
- Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden

- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsgesprächs (Annahme, Bearbeitung, Reaktion bzw. Wiedergutmachung, Auswertung und statistische Erfassung und Auswertung, Beschwerdecontrolling und gezielte Informationsnutzung)
- Reaktionstraining auf telefonische, schriftliche sowie persönliche Beschwerden
- Umgang mit Beschwerden in den sozialen Netzwerken

Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, Sachbearbeiter und Mitarbeiter aus dem Beschwerde- oder Qualitätsmanagement, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter