Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Professioneller Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Eskalation

Ort: **Dresden**

Termin: **Di. 15.09.2026** von 09:00 bis 16:00 Uhr

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

Beschreibung

In diesem Beschwerdemanagement Seminar liegt der Fokus auf dem souveränen und professionellen Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Eskalationen von Kunden und Geschäftspartnern. Es werden Leitfäden für die Gesprächsführung erarbeitet und aufgezeigt, wie mit verschiedenen Kundentypen umgegangen werden kann, um zu einem positiven Abschluss zu kommen.

Nutzwert

Das Seminar „Beschwerdemanagement“ bietet eine umfassende Schulung für die professionelle Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern. Nach dem Seminar sind die Mitarbeiter aus dem Service und Support in der Lage, professionell mit Beschwerden, Reklamationen und Eskalationen umzugehen und verschiedene Kundentypen souverän durch das Gespräch hin zur Problemlösung zu führen. So gelingt es, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu verbessern. Die Teilnehmer gehen persönlich gestärkt für den Umgang mit Beschwerden und persönlichen Angriffen aus dem Tag.

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 Hautpbahnhof stattfinden.

Catering inklusive
Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.
Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

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

Beschwerdemanagement - Kundenbetreuung

Professioneller Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Eskalation

Ort: **Dresden**

Termin: **Di. 15.09.2026** von 09:00 bis 16:00 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 Fragetechnik 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

65 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

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

Methoden

- Teilnehmerorientierte Bildungsdidaktik
- Themenzentrierter Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung von konkreten Praxisfällen
- Muster und Leitfäden als Transferhilfen für den Alltag
- Individuelles Feedback durch die Trainer: in und Seminargruppe

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: Professioneller Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und Eskalation**
Ort:	**Dresden**
Termin:	**Di. 15.09.2026** von 09:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

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, 31-03-2026, 12:42:20 — ID 45641