

Reklamationsmanagement

ZfU International Business School



Donnerstag, 12. September 2024 in Thalwil
Freitag, 7. März 2025 in Feusisberg
Freitag, 12. September 2025 in Feusisberg

Reklamationen bieten die Chance, aus einem unzufriedenen einen zufriedenen Kunden zu machen. Ein professioneller und souveräner Umgang mit Beschwerden liefert dafür die Grundlage. Dass gekonnt gelöste Kundenprobleme – also auch Reklamationen – zu einer erhöhten Loyalität der Kunden und so zu zufriedenen und langjährigen Kundenbeziehungen führen, ist längst erwiesen. Erleben unzufriedene Kunden einen schlechten Service, dann steigt nicht nur die Wahrscheinlichkeit für schlechte Bewertungen im Netz und Mundpropaganda, es droht sogar der Verlust von Kunden.

Im Seminar «Reklamations-Management» entwickeln die Teilnehmenden die Phasen der professionellen Reklamationsbehandlung und

erarbeiten gemeinsam eine bedarfsgerechte Nutzenargumentation.

CHF 1'490.00

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Teilnahmebestätigung

Referenten



Urs Saladin

Veranstalter

[ZfU International Business School](#)

Telefon bei Fragen

044 586 86 37

Beschreibung

Themenschwerpunkte

- Phasen der Reklamationsbehandlung
- Deeskalation
- Positive Sprache
- Verbindliche Kommunikation und verbindliche Lösungen
- Nutzenbrücke
- Persönliche Abgrenzung bei An- und Übergriffen
- Aus Fehlern lernen

Nutzen

- Sie kennen die Phasen der Reklamationsbehandlung.
- Sie entwickeln konkrete Verhaltensweisen für die einzelnen Phasen.
- Sie gehen mit Reklamationen souverän und empathisch um.
- Sie argumentieren positiv und nutzenstiftend.
- Sie erarbeiten mit den Kunden zufriedenstellende und verbindliche Lösungen.
- Sie schaffen eine positive Atmosphäre als Grundlage für den Ausbau der Kundenverbindung.
- Sie leiten die Erkenntnisse und die nötigen Massnahmen für die Reklamationsvermeidung ab.

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden im Kundenkontakt, bei denen der souveräne Umgang mit Reklamationen zum Tagesgeschäft gehört und die sich in dieser Disziplin zum Profi entwickeln wollen.

Arbeitsmethode

Lernen gelingt besser, wenn Kompetenzen, die erlernt werden sollen, praktisch erprobt und geübt werden. Deshalb werden in unseren Powertrainings 70% der verfügbaren Zeit für die Praxisumsetzung eingesetzt. Für das Erarbeiten und Vermitteln neuer Fertigkeiten und Handlungswege werden rund 20% der Trainingszeit eingesetzt. Die restlichen 10% verwenden wir für eine effektive Transfersicherung.

Seminarzeiten

09:00 – 17:00 Uhr

