



## Beschwerden als Chance Professionelles Beschwerdemanagement

### Zielgruppe:

- Führungskräfte
- MitarbeiterInnen
- KundenbetreuerInnen

### Ihr Nutzen:

- Sie erkennen die Bedeutung einer kundenorientierten Beschwerdebearbeitung für den Unternehmenserfolg.
- Sie wissen, dass eine schnelle und kundenorientierte Lösung ein professionelles Beschwerdemanagement erfordert und können Gespräche mit reklamierenden Kunden strukturiert und kundenorientiert führen.
- Sie optimieren Ihre Fähigkeit, in Eskalationsgesprächen klar und sachlich zu handeln.

### Seminarinhalte:

- Identifikation der wichtigsten Beschwerdeursachen
- Erkennen der Notwendigkeit der Ursachenbeseitigung
- Struktur des Reklamationsgesprächs
- Lösungssuche gemeinsam mit den Kunden
- Grundlagen der Kommunikation
- Anatomie von Botschaften, verbale Signale und Körpersprache
- Aktives Zuhören, richtige Beschwerdenermittlung
- Umgang mit Emotionen in Beschwerdesituationen
- Eigene und fremde Grenzen erkennen und erfolgreich kommunizieren
- Stärkung der eigenen Beschwerdekultur
- Auswirkung der kundenorientierten Beschwerderegulung auf die Kundenbindung
- Einübung der Gesprächsführung in Rollentrainings

### Interne Seminare:

Dauer: 2 Tage  
Optional: 1 Tag Follow-Up oder Einzelcoachings nach Vereinbarung

### Offene Seminare:

Dauer: 2 Tage  
Termine: 01.-02.02.2012  
01.-02.10.2012  
Investition: € 790,- zzgl. Ust + Verpflegung  
€ 595,- zzgl. USt ab dem 2. Teilnehmer desselben Unternehmen

**Trainerin:**

**Claudia Lierl**

Studium der Ägyptologie und klassischen Archäologie, Ausbildung zur Kommunikationstrainerin bei dem Institut Interaktion und Mag. Masha Ibeschitz, Gestaltpädagogik und Visionen bei Reinhold Rabenstein und Peter Bachler, Ausbildung zum Coach beim Institut Gundel Kutschera, Provokative Therapie bei Frank Farrelly. Langjährige Trainerin und Beraterin, Ausbildung und Betreuung von Referenten, Entwicklung von Schulungskonzepten (Mc Arthur Glenn Designer Outlet; Projekt Fitcom; Berufsförderungsinstitut Bgld), Trainerin für die Sales Management Akademie, die Wirtschaftsuniversität Wien, Semperit, Plansee, OCE, SCA, Jugend am Werk, Österreichische Computergesellschaft, UPC - Telekabel etc.

**Information & Anmeldung:**

Nadine Kocian

Tel.: 01-890 55 48 DW 12

Mail: [nadine.kocian@seminardmc.at](mailto:nadine.kocian@seminardmc.at)

[www.seminardmc.at](http://www.seminardmc.at)