

# Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

## Zielgruppe:

- Servicemitarbeiter in einem KSC/KDC
- Kundenberater in einem KSC/KDC

## Ihr Nutzen:

- Sie gehen professionell mit Reklamationen um
- Sie können Reklamationen als vertriebliches Instrument nutzen
- Sie nutzen Reklamationen als Instrument zur Kundenbindung

## Inhalt:

- Wie entstehen Reklamationen/Beschwerden
- Reklamationen als Instrument der Kundenbindung nutzen
- Professionelle Reklamationsbearbeitung
- Häufige Fehler bei Reklamationen/Beschwerden
- Stresssituationen mit schwierigen Kunden am Telefon meistern
- Schwierige Gesprächspartner: verschiedene Kundentypen und die passende Kommunikation/Strategie
- Was tun bei Eskalationen/persönlichen Angriffen?

## Hinweis:

(aufbauend auf ADC)

**Termin**  
23.09.2020

**Anmelde-Nr.:**  
RBU 20001

**Preis:**  
EUR 300,-

## Ihre Ansprechpartner

### für fachliche Fragen:

**Irina Weber**

Tel.: 08461/650-1314

Fax:

irina.weber@abg-bayern.de

### für organisatorische Fragen:

**Christina Sedlmeir**

Tel.: 08461/650-1353

Fax: 08461/650-1350

christina.sedlmeir@abg-bayern.de