

## Kundenreaktionen & Beschwerden entspannt und professionell beantworten

Viele Menschen beschäftigen sich lieber mit alten Problemen als mit neuen Lösungen. Sie schreiben ausführlich und engagiert darüber, was schief gelaufen ist, wer wann was gemacht hat und wer wahrscheinlich Schuld ist. Eine Lösung des Problems ist nicht in Sicht, oder sie geht in der hilflosen Vergangenheitsbewältigung unter.

### Seminarziel

In diesem Training lernen Sie, wie Sie mit Reklamationen punkten. Sie überprüfen Ihre Haltung gegenüber Kundinnen und Kunden und lernen, wie Sie mit Enttäuschung und Unzufriedenheit entspannt umgehen. Sie richten Ihren Fokus auf die Zukunft, suchen angemessene Lösungen und finden Worte, die eine gute Kundenbeziehung wiederherstellen helfen.

### Seminarinhalt

- Eine Reklamation ist eine Chance, die Sie nicht verpassen sollten
- Achtung, Falle: Verantwortung abwälzen, Fehler abstreiten, übertreiben oder herunterspielen
- Was will ein Kunde von mir, wenn er sich bei mir beschwert?
- Was kann ich jemandem anbieten, der unzufrieden ist?
- Gewaltfreie Kommunikation: Welche Worte unterstützen eine Versöhnung?
- Bis hier und nicht weiter: Wie gehe ich mit schwierigen Kunden um, die Grenzen überschreiten?

### Ihr Nutzen

Gewonnen haben Sie, wenn ein Kunde zufriedener ist als vorher, weil Sie mit seiner Reaktion besser umgegangen sind, als er erwartet hat. Eine positive Überraschung wirkt länger nach als alle guten Erfahrungen, die Ihre Kunden über Jahre mit Ihnen gemacht haben.

### Zielgruppe

Alle, die gelassen und professionell mit schriftlichen Reklamationen umgehen möchten

### Seminarleitung

Silvia Marty, lic. oec. publ.  
PR-Redaktorin, Trainerin und Coach