

Wenn der Kunde brüllt

Aktives Beschwerdemanagement und souveräne Reklamationsgespräche

Ihre Teams lernen, Beschwerden strukturiert aufzunehmen, Gespräche zu deeskalieren und Reklamationen als Hinweis für Verbesserungen zu nutzen.

FÜR

Mitarbeitende mit Kundenkontakt und
Verantwortliche für Service und Qualität

FORMAT

Ein Seminartag · Inhouse

ANBIETER

HARBECK & PARTNER
Management- und Personalberatung,
Hamburg

Unverzeihlich ist selten der Fehler, sondern der Umgang damit

01

Beschwerden gelten als lästig; unzufriedene Kunden wandern ab, ohne sich zu melden.

02

Im Erstkontakt eskaliert der Ärger, weil widersprochen oder gerechtfertigt wird.

03

Zuständigkeiten und Befugnisse für Lösungen und Kulanz sind ungeklärt.

04

Beschwerden werden erledigt, aber nicht ausgewertet – dieselben Fehler wiederholen sich.

ZWEI EBENEN

Das Seminar verbindet den Prozess im Unternehmen mit dem Verhalten im einzelnen Gespräch.

Was die Teilnehmenden danach können

- ✓ Den Weg einer Beschwerde durch das eigene Haus nachzeichnen und Bruchstellen finden
- ✓ Die Stufen eines Beschwerdemanagements von der Annahme bis zur Auswertung gestalten
- ✓ Kundenzufriedenheit mit passenden Methoden messen
- ✓ Kundentypen erkennen und die Ansprache darauf einstellen
- ✓ Ein Beschwerdegespräch in vier Phasen führen – von der Emotion zur Lösung

AM ENDE LIEGEN VOR

- Der Beschwerdeweg Ihres Hauses mit markierten Bruchstellen
- Umsetzungsideen zu sieben Kriterien eines guten Beschwerdemanagements

Zwei Teile: der Prozess und das Gespräch

TEIL I · AKTIVES BESCHWERDEMANAGEMENT



TEIL II · GESPRÄCHE SOUVERÄN FÜHREN



Zwischen Prozessanalyse und Formulierungstraining



Erfahrungsübung

Eine eigene positive Reklamations-
erfahrung auswerten



Prozessanalyse

Eine echte Beschwerde Station für
Station verfolgen



Formulierungen

Ich-Botschaften, Abfangformulier-
ungen, deeskalierende Sätze



Gesprächsleitfäden

Allgemeine und konfrontative
Gespräche strukturiert führen

BEISPIELAUFTAG

*Verfolgen Sie eine Beschwerde der
letzten Wochen: Wer hat sie
angenommen, wer entschieden,
wer dem Kunden geantwortet –
und wo ist der Weg ins Stocken
geraten?*

Material: Arbeitsheft mit Arbeitsblättern,
Selbsttest, Gesprächscheckliste und
Transferplan.

Format und Rahmen

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende mit
Kundenkontakt, Verantwortliche
für Service und Qualität

AUFBAU

Teil I: Beschwerdemanagement ·
Teil II: Gesprächsführung

DAUER

Ein Seminartag; Beginn und
Ende nach Absprache

DURCHFÜHRUNG

Inhouse als Workshop oder
Seminar; Ort und Form nach
Abstimmung

GRUPPENGROSSE

Nach Abstimmung

MATERIAL

Arbeitsheft mit Selbsttest,
Checkliste und Transferplan

Ihre Beschwerdewege und Fälle stehen im Mittelpunkt



WAS WIR MIT IHNEN ABSTIMMEN

- ✓ Gewichtung von Prozess- und Gesprächsteil
- ✓ Beschwerdewege und Fälle aus Ihrem Haus
- ✓ Beispiele passend zu Ihrer Branche
- ✓ Termin, Zeiten und Ort

HILFREICH FÜR DIE BEDARFSKLÄRUNG

- 01 Anlass und Führungssituation
- 02 Zielgruppe und Erfahrung
- 03 Ungefähre Teilnehmerzahl
- 04 Zeitraum und Ort
- 05 Gewünschtes Ergebnis

Sprechen Sie uns an

Schildern Sie uns kurz Ihre Ausgangslage, die Zielgruppe und den gewünschten Zeitraum. Ein vorläufiger Planungsstand genügt – Inhalte, Dauer und Rahmen legen wir danach gemeinsam fest.

Seminar unverbindlich anfragen →

harbeckconsult.de/seminaranfrage

IHR THEMA

Wenn der Kunde brüllt

FORMAT

Ein Seminartag · Inhouse

WEBSITE

www.harbeckconsult.de

E-MAIL

mail@harbeckconsult.de

TELEFON

+49 (0)40 2285 85202