

„Wir sorgen dafür, dass Sie nie wieder Angst vor Beschwerden haben müssen!“



REFERENTEN:  
Bernd Reichelt, Henning Vetter & Michael Winter

## DER BESCHWERDEMANAGER

Wie Sie „heiße“ Beschwerden gekonnt abkühlen

### Stimmt der Prozess – stimmt das Ergebnis:

- Wie Sie die richtige Einstellung zur Dienstleistung behalten!
- Wie soll ich als Mitarbeiter reagieren?
- Wie Sie sich nicht angegriffen fühlen!
- Welche Maßnahmen sind sofort zu ergreifen und welche Handlungskompetenzen haben Sie.

### So machen Sie aus einem verärgerten Kunden einen begeisterten Fan!

Im Gegensatz zur „stillen“ Unzufriedenheit eines Kunden ist eine Beschwerde ein „offener Hilferuf“ – der Wunsch nach konkreter Besserung. So betrachtet erscheint eine Beschwerde doch in einem ganz anderen Licht! Aus Sicht eines Dienstleisters sollte man also froh sein über jede Form von Kunden-Feedback – sofern es offen, ehrlich und konstruktiv ist.

### ACHTUNG:

Die Teilnahme am Basis Seminar „Kundenservice“ ist Voraussetzung für dieses Seminar.



### TEILNEHMER-FEEDBACK

#### Franz Mühlhuber, Bavarese Kolbermoor:

„Sehr netter, freundlicher und kompetenter Referent; Inhalte praxisnah vermittelt; Referent hat viel eigene Erfahrung einfließen lassen - alles top!“

### Beschwerden sind gut und wichtig!

Hat ein Dienstleister diese wichtige Botschaft verstanden, fällt es sehr viel leichter, Beschwerden als positive Botschaft anzunehmen. Diese Veränderung der inneren Einstellung zur Beschwerde ist eines der zentralen Themen dieses Seminars. Im nächsten Schritt geht es darum, Beschwerden (= Feedback) zu fordern und fördern.

Machen Sie es Ihren Kunden leicht – indem Sie immer und überall zu Feedback (Lob & Tadel) auffordern. Dazu erhalten Sie im Seminar konkrete Werkzeuge. Aber wie sollte man konkret reagieren, wenn ein aufgebracht Mitglied vor Ihnen steht, sich lautstark über das kalte Duschwasser ärgert und mit Kündigung droht?

### FÜR WEN?

Für alle, die echtes Interesse am Kunden und an einer optimalen Dienstleistung haben.

### TERMINE

Köln	Freitag	24.05.2019
Berlin	Freitag	14.06.2019
Stuttgart	Freitag	13.09.2019
München	Samstag	19.10.2019
Zürich	Freitag	25.10.2019
Hamburg	Freitag	29.11.2019