

# 15046 Erfolgreiches Beschwerdemanagement – so gelingt nachhaltige Kundenbindung

## Reklamationen und kritische Gespräche professionell meistern

### Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten:

Erfolgreiche Unternehmen nutzen Beschwerdemanagement als Chance, um daraus langfristige Kundenbindung zu generieren. Sie erhalten einen praktischen Leitfaden zur Gesprächsführung, der Ihnen hilft, Beschwerden systematisch anzugehen und konkrete Lösungen zu entwickeln. Mittels praxisnahen Strategien und bewährten Techniken lernen Sie, mit Fingerspitzengefühl kommunizieren, Konflikte souverän zu deeskalieren und persönliche Angriffe professionell meistern. Weiters erhalten Sie durch die Analyse von Fallstudien wertvolle Einblicke und konkrete Handlungsempfehlungen, um Ihr Beschwerdemanagement kontinuierlich zu verbessern und so die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig zu steigern.

### Inhalte:

- Bedeutung & Zweck des Beschwerdemanagements für Ihr Unternehmen
- Kommunikationstechniken für den Umgang mit beschwerdeführenden Kunden
- Leitfaden zur Gesprächsführung und Anwendung von Fragetechniken
- Strategien zur Deeskalation bei herausfordernden Kundengesprächen
- Professioneller Umgang mit persönlichen Angriffen während des Gesprächs
- Nachbereitung von Beschwerdefällen zur kontinuierlichen Verbesserung
- Analyse von Praxisbeispielen zur Ableitung von Handlungsempfehlungen

### Die Trainerin:

Mag. (FH) Petra Fröschl, MA

### Die Zielgruppe:

Unternehmer:innen & Geschäftsführer:innen

Mehr als 100.000 Kundinnen und Kunden in über 6.700 Seminaren seit Gründung 2003 geben dem Konzept recht – 94%ige Kundenzufriedenheit spricht für sich.

**WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE: Lösungs- und unternehmerorientierte Seminare, Workshops und Lehrgänge**

---

Kursbuchung und weitere Details unter **15046** im WIFI-Kundenportal:

[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)