

# **17265 Beschwerden erfolgreich und zielorientiert behandeln Kundenbindung durch gelungene Reklamationsbearbeitung in der Bauwirtschaft**

In herausfordernden Kundengesprächen und bei Reklamationen ist es nicht immer einfach, alle Emotionen im Griff zu haben. Doch gerade in der effizienten und zielorientierten Bearbeitung von Reklamationen stecken ungeheure Chancen zur Kundenbindung. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Beschwerden und Reklamationen in der Bauwirtschaft effizient annehmen und mit modernen Gesprächsführungstechniken zielorientiert und erfolgreich durch das Gespräch führen. Sie erfahren, wie Sie die Lösungsakzeptanz auf Kundenseite erhöhen, Aussagen in einen anderen Bezugsrahmen setzen und bei persönlichen Angriffen souverän von der Konfrontation zur Kooperation überleiten. Ziel des Seminars ist die Entwicklung einer lösungsorientierten Haltung und wie Sie durch eine gelungene Reklamationsbearbeitung eine positive Kundenerfahrung sicherstellen.

## **Inhalte:**

- Grundlagen und Ziele eines erfolgreichen Reklamations- und Beschwerdemanagements
- Die 5 Phasen eines professionellen Reklamationsgesprächs
- Gesprächsführung und Fragetechniken im Beschwerde- und Reklamationsprozess
- Perspektivenwechsel durch Reframing erreichen
- Techniken zur Konfliktdeeskalation in herausfordernden Kundengesprächen
- Drohungen und verbale Angriffe richtig parieren
- Zusatzumsätze generieren und Lösungen wertgerecht präsentieren

## **Der Trainer:**

Mag. Stefan Promper, MTD

## **Die Zielgruppe:**

Dieses Seminar wird exklusiv gefördert für Mitglieder der Branchenverbände Bauwirtschaft und Einrichtung & Design OÖ:

- Baustoff-, Eisen- und Holzhandel
- Bauhilfsgewerbe
- Bau
- Dachdecker, Glaser und Spengler
- Holzbau
- Hafner, Platten- und Fliesenleger
- Maler und Tapezierer
- Tischler und Holzgestalter
- Rauchfangkehrer
- Elektro- und Einrichtungsfachhandel

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 **17265** im WIFI-1  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)