

# 3146 Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office

## Reklamation als Chance

Sie lernen eine professionelle Kommunikation im Beschwerde- und Konfliktfall. Durch ein erfolgreiches Beschwerdemanagement erhöhen Sie Ihre Kundenbindung und können Beschwerden zur Zufriedenheit der Kunden bearbeiten.

### Die Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter:innen im Sekretariat/Office.

### Die Inhalte:

- Definition und Bedeutung von Beschwerdemanagement
- Unterschied Einwand, Beschwerde, Reklamation
- Beweggründe für Beschwerden
- Grundlagen der lösungsorientierten Kommunikation
- Lösungsmöglichkeiten und Strategien im Beschwerdefall
- Typologien der Beschwerdeführer
- Kundenbindung durch Beschwerdezufriedenheit
- Bedeutung reklamierender Kunden für das Unternehmen
- Exkurs Konfliktmanagement
  - Schritte und Regeln für das Konfliktgespräch
  - Konflikteskalation, Aggression
  - Richtiges Verhalten bei Kundendrohungen
- Tools zum Stressabbau
- Abgrenzen können - "Nein" sagen

### Die Arbeitsformen:

- Erwartungsanalyse
- Interview für aktives Zuhören
- Erfahrungsaustausch
- Teilnehmergegespräche, Diskussionen
- Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten
- Rollenspiele
- Feedbackrunde



Kursbuchung und weitere Details unter **3146** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)