

15046 Erfolgreiches Beschwerdemanagement – so gelingt nachhaltige Kundenbindung

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 praxisnaher 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.

Die Zielgruppe

Unternehmer:innen & Geschäftsführer:innen

Die Trainingsinhalte

- 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

Der Trainer/ Die Trainerin

Mag. (FH) Petra Fröschl, MA

Mehr als 110.000 Kundinnen und Kunden in über 7.500 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:**
[**wifi.at/ooo**](https://wifi.at/ooo)