

# Webinartitel: Reklamationsbearbeitung – Richtige Kommunikation am Telefon und Online



<p><b>Termin: 8. März 2023</b> Uhrzeit: 09.00 bis 12.30 Uhr</p> <p><b>Seminarleiter:</b> Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich Kalmbach &amp; Partner</p> <p><b>Anmeldeschluss:</b> 22. Februar 2023</p>	<p><b>Seminarort:</b> Online</p> <p><b>Dieses Seminar findet als Online-Seminar statt. Der erforderliche Einladungslink und die Arbeitsblätter gehen Ihnen kurz vor der Veranstaltung zu.</b></p>
<p><b>Seminargebühren:</b></p> <p>80,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 120,00 € für Nicht-Mitglieder</p> <p>Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.</p>	<p><b>Stornobedingungen:</b></p> <p>Bis 1 Kalenderwoche vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.</p>

**Verbindliche Anmeldung unter: Fax 089 / 76 70 01 72 oder E-Mail: info@vbs-ev.bayern**

Name	E-Mail-Adresse

Ansprechpartner für Rückfragen:.....

E-Mail:.....

Ort..... Datum..... Unterschrift.....

## Informationen zum Seminar:

### Hintergrundinformation:

Eine Beschwerde ist für viele Mitarbeiter in den Entsorgungsunternehmen ein Problem.

Wer freut sich schon darauf, sich mit reklamierenden Kunden und Bürgern auseinandersetzen zu müssen? Verschiedenste Anliegen vom Gelben Sack über Nichteinhaltung vereinbarter Termine bis hin zu Rechnungsreklamationen. Und erst recht nicht, wenn der Anrufer unfreundlich oder verärgert ist. Da fühlt man sich schnell persönlich angegriffen. Wenn Sie eine Reklamation als Hinweis für ein Verbesserungspotential sehen, gibt es keinen Grund, Beschwerden ablehnend gegenüberzustehen.

Sich über Beschwerden freuen? Ist das die richtige Einstellung? Wo gehobelt wird, fallen Späne. Entscheidend ist, wie Sie mit den „Spänen“ umgehen.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, was Reklamationen kosten und bringen. Reklamationen können sehr subtil und unterschwellig erfolgen. Reagieren Sie nicht richtig darauf, verlieren Sie bald einen Kunden.

### Ziele/Nutzen des Seminars:

- ⇒ Chancen im Kundenkontakt erkennen und nutzen
- ⇒ Stufen der Unzufriedenheit bis zum Konflikt
- ⇒ Versteckte Beschwerden
- ⇒ Beschwerdebehandlung in einzelnen Schritten
- ⇒ Emotionen und Fakten trennen, auf beide reagieren
- ⇒ Wie Fragetechniken bei Beschwerden helfen
- ⇒ Kunden verhalten sich unterschiedlich - wie Sie reagieren
- ⇒ Beschwerden am Telefon richtig behandeln