

## Veranstaltungskalender



---

### Reklamations-/Beschwerde-Management mit Be<sup>3</sup> FASTER!

**Termin:** 01.07.2022  
**Zeit:** 08:30 bis 16:30 Uhr  
**Ort:** IHK-Zentrum für Weiterbildung  
Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg  
**Art:** Seminare

---

**Nutzen / Ziel:** „Um einen Kunden zu gewinnen, braucht es oft Jahre. Um ihn zu verlieren, genügen Sekunden.“ (Minoru Tominaga)

**Ihr Nutzen:**

Dieses Training zeigt, wie die Kunden-Reklamation als Chance für Sie und Ihr Unternehmen genutzt werden kann. Durch ein klares Vorgehen im Beschwerdegespräch können Sie verärgerte Kunden positiv stimmen und sie so zu Ihren Werbeträger machen.

**Beschreibung:** Definition von Beschwerde und Reklamation | Die Kunden-Reklamation als Chance erkennen | Wie die Erkenntnisse aus der Transaktionsanalyse sinnvoll in der Beschwerdeannahme genutzt werden können | Regeln und Gebote beim Umgang mit Beschwerden | Beschwerden per Telefon professionell annehmen

**Zielgruppe(n):** Selbstständige und Führungskräfte, die für ihr Unternehmen eine kundenorientierte Beschwerdeannahme suchen.  
Für Servicekräfte, Berater und Verkäufer, die eine Möglichkeit suchen, bei Beschwerdevorfällen eine positive Gesprächsatmosphäre zu erzeugen.

---

**Abschluss:** IHK-Teilnahmebescheinigung  
**Kosten:** 195,00 €  
**Referent:** Erfahrenes IHK-Dozententeam

**Kontaktperson:** **Doris Köhler**  
doris.koehler@coburg.ihk.de  
09561/7426-23

**Anmeldeschluss:** 20.06.2022