

## Beschwerde-Werkstatt



Kein Zweifel – Beschwerden werden heute als Chancen verstanden. Die Gelegenheit, die eigenen Prozesse kritisch betrachten zu können, wird dankbar angenommen. Und der Beschwerdeführer bekommt den bestmöglichen Service. Stimmt doch alles, oder?

Bei allem guten Willen ist die Bearbeitung von Beschwerden immer noch die Königsklasse der Kundenkommunikation: Weil Emotionen die Hauptrolle dabei spielen.

Wie also mit den Fallstricken der Beschwerde-Kommunikation umgehen? Das nehmen wir in unserer Werkstatt in den Blick. Ganz praxisnah und handfest.

---

### Ihr Bedarf

- ▶ Auf das Kundenanliegen konstruktiv reagieren
- ▶ Auch mit unangenehmen Sachverhalten professionell und empathisch umgehen
- ▶ Ihre Botschaften verständlich, wertschätzend und selbstbewusst übermitteln
- ▶ Akzeptanz herstellen und Nutzen in den Mittelpunkt stellen

### Unsere Lösung

- ▶ Maßgeschneidertes Training für Beschwerdemanager und Kundenservice
- ▶ Praktische Übungen mit hohem Nutzwert
- ▶ Anschauliche Unterlagen als „Werkzeugkasten“ der modernen Beschwerdekommunikation
- ▶ Für alle Kommunikationskanäle

### Unsere Kompetenz

- ▶ Langjährige Expertise für exzellenten Service - branchenübergreifend
- ▶ imug Trainer mit umfassender Praxis-Erfahrung
- ▶ Ob inhouse bei Ihnen oder bei uns im imug – Sie haben die Wahl
- ▶ Der Trainings-Baustein ist eingebettet in ein umfassendes Konzept zur Beschwerdebearbeitung