

SEMINAR

imug

Tagesseminar

---

Beschwerde-Werkstatt



24. September 2019

in Hannover

09:00 - 17:00 Uhr



Kein Zweifel – Beschwerden werden heute als **Chancen** verstanden. Die Zeiten sind vorbei, dass Beschwerdeführer als Störenfriede wahrgenommen wurden, heute ist man dankbar für die **Gelegenheit**, die eigenen Prozesse und Services kritisch betrachten zu können. Und natürlich möchte man die **Beziehung** zum Beschwerdeführer selbst weiter **stärken**, wenn er sich schon meldet. Stimmt doch alles, oder? Und ist gelebte Praxis – auch in Ihrem Unternehmen?

Bei allem guten Willen ist die Bearbeitung von Beschwerden immer noch die Königs-klasse der Kundenkommunikation. Die Beziehung ist erst einmal getrübt, denn der Kunde ist unzufrieden. Und daher nicht immer ganz einfach im Umgang:

... **Vielleicht ist sein Wunsch nicht im Bereich des Machbaren?**

... **Oder der Fehler lässt sich nicht so einfach wieder gutmachen?**

... **Oder der Kunde droht mit Kündigung?**

Wie mit all dem umgehen? Alle diese und noch weitere Fallstricke in der Beschwerde-Kommunikation nehmen wir für unsere Werkstatt in den Blick. Ganz praxisnah und handfest.



Ansatz des Tagesseminars ist es, die Sensibilität für den eigenen Kommunikationsstil zu fördern. Es steht dabei die Fähigkeit zu Serviceorientierung und **wertschätzender Kommunikation** im Mittelpunkt.

Das Training ist für eine kleine Gruppe bis fünfzehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer konzipiert. An konkreten Beispielen wird erarbeitet, wie Ihre Beschwerdekommunikation **kundenorientierter** gestaltet werden kann.



## Inhalte des Seminars

---

### **Aktiv die Beziehung managen**

- ▶ Den Aufwand der Kundinnen und Kunden würdigen
- ▶ Einen Dialog unter Partnern und auf Augenhöhe führen
- ▶ Wertschätzung demonstrieren
- ▶ Den Kunden positiv überraschen

### **Beratungschancen auch bei einer Beschwerde nutzen**

- ▶ Den Sachverhalt in der Sprache des Kunden erläutern
- ▶ Informationen verständlich transportieren
- ▶ Den Bedarf des Kunden erkenne und eingrenzen
- ▶ Mit dem Vorteil für den Kunden argumentieren

### **Das Minimalziel: Akzeptanz herstellen**

- ▶ Klar und eindeutig kommunizieren
- ▶ Eine Win-win-Lösung anstreben
- ▶ Ein „Nein“ selbstbewusst, aber kundenorientiert vertreten
- ▶ Alternativen finden und „verkaufen“

## Ihr Nutzen

---



- ▶ Bausteine kundenorientierter Kommunikation gezielt einsetzen
- ▶ Eigene Praxisbeispiele ausprobieren
- ▶ Konkrete Formulierungen passend zum Unternehmenskontext entwickeln
- ▶ Sich mit Teilnehmer/-innen anderer Unternehmen austauschen
- ▶ Aussagekräftige Seminarunterlagen

## Trainer

---



### Andreas Schielke

... ist ausgebildeter Lehrer und Geisteswissenschaftler. Viele Jahre war Herr Schielke Führungskraft und Trainer im Customer Care. Für die imug Beratungsgesellschaft ist Herr Schielke als Trainer und Senior Berater im Bereich Customer tätig.

Er führt Service- und Korrespondenzanalysen durch und optimiert die Kommunikation für Unternehmen aus verschiedenen Branchen. Darüber hinaus qualifiziert, trainiert und coacht er Mitarbeitende bei der Umsetzung moderner Kundenkommunikation.

## Veranstalter

---



### Die imug Beratungsgesellschaft

#### **Forschung – Beratung – Service**

Kunden, Mitarbeiter und die kritische Öffentlichkeit stellen immer komplexere Anforderungen an Unternehmen und Organisationen. Wir forschen und beraten zur Frage, wie die Austauschbeziehungen zwischen Organisationen und ihren Stakeholdern effizient und verantwortlich gestaltet werden können. Wir arbeiten für Institutionen, die ihren ökonomischen Erfolg mit ökologischer Verträglichkeit und sozialer Fairness verbinden wollen. Als Marketingexperten sehen wir unsere Aufgabe darin, Win-win-Situationen mit den „Mitteln des Marktes“ herbeizuführen. Qualität, Leistung, Fairness sollen überzeugen.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: [www.imug.de](http://www.imug.de)



Bild: [www.google.com](http://www.google.com)

## Veranstaltungsort

... ist der modern ausgestattete Seminarraum der **imug Beratungsgesellschaft**, **in Hannover**. Nur 12 Gehminuten vom ICE-Hauptbahnhof entfernt ist der Veranstaltungsort zentral gelegen und gut erreichbar. Bei Bedarf reservieren wir Ihnen gern ein Hotelzimmer, gleich nebenan.

**imug Beratungsgesellschaft**  
für sozial-ökologische Innovationen mbH

Postkamp 14 a  
30159 Hannover

## Ihre Anmeldung:

**Anmeldung zur Beschwerde-Werkstatt**  
Ich melde mich für den **24. September 2019** an.

**Alternativtermin**  
Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine.

Die Teilnahme kostet pro Person 690,- € zzgl. MwSt., einschließlich Seminarunterlagen, Getränke und Mittagessen.

Vorname _____	Name _____
Unternehmen _____	Funktion _____
Tel. _____	E-Mail _____
Str + Nr / Postfach _____	
PLZ _____	Ort _____



Auf Ihre Anmeldung oder Fragen freut sich: **Ximena Steckhan**

Mail [steckhan@imug.de](mailto:steckhan@imug.de) | Tel +49 511 121 96 38 | Fax +49 511 121 96 95