

ANTWORT-FAX: 030 - 33 77 18 59

## Umgang mit Kundenbeschwerden

### REFERENTEN

Michaela Vogler  
Simon Seminare  
Sybelstr. 10, 10629 Berlin  
Tel: 030/8056188  
mv@brigittesimon.de

### Teilnehmer

Gewerbetreibende aus der Nahrungsmittel- und  
Gastronomiebranche

### Ziel

In diesem Praxisseminar erlernen und trainieren Sie  
den richtigen Umgang mit Kundenbeschwerden.

Pizza kalt! Lieferung kam zu spät! Im Salat eine  
Fliege! Werbung im Briefkasten trotz Werbewieder-  
spruchs! Wer kennt das nicht. Egal ob am Telefon, im  
persönlichen Gespräch, per Brief oder auf einer  
Social Media Plattform, immer wieder sind Sie oder  
ihre Mitarbeiter mit Beschwerden ihrer Kunden kon-  
frontiert. Aber wie richtig reagieren? Diese und an-  
dere Fragen werden Sie mit einer erfahrenen Trainee-  
rin klären und praxisorientierte Lösungen erarbeiten.

### Termin | Ort | Zeit

#### Nach Vereinbarung

Online, 2 Tage a 3,5 Stunden

Immer von 09.00 bis 12.30 Uhr

### INHALT

- Kommunikationstraining (Basics)**
  - Kundenerwartung
  - Gesprächssteuerung
- Strategien für Konfliktgespräche**
  - Hintergrund: Kommunikationspsychologie
  - Lösungsorientierte Gesprächsführung
  - Praxistraining
- Beschwerdemanagement**
  - Wie reagieren Sie richtig?
  - Schriftlich (E-Mail, Brief)
  - Social Media (Facebook, Twitter, Instagram & Co)
- Praxistraining**
  - anhand echter (im Idealfall ihrer) Fälle, wird die richtige Reaktion auf Beschwerden erlernt und angewandt
- Corona bedingt als Online-Seminar ausgestaltet, grundsätzlich aber als Präsenzseminar konzipiert**
- Inhouse-Schulung möglich**

### Preis

**249,00 € netto / 296,31 € brutto**

(für Mitglieder 99,00 € netto / 117,81 € brutto)

Teilnehmerzahl: mind. 3, max. 6 Personen

### ANMELDUNG

Hiermit melde ich mich verbindlich an.

Teilnehmer (Vor- u. Zuname):

Firma (Rechnungsadresse):

Straße:

PLZ/Ort

Telefon/Fax:

E-Mail:

Datum/Unterschrift: