



# Kunden glücklich machen.

Vorträge, Beratung & Telefontraining mit Sina Kistner

## WORKSHOP: BESCHWERDEMANAGEMENT

Effizienter Austausch für den Umgang mit Reklamationen

## EINZELFALL ODER SPITZE DES EISBERGS?

Sobald Beschwerden systematisch und professionell behandelt werden, lassen sich nicht nur Kundenbeziehungen festigen, sondern auch interne Prozesse verbessern. Dieser Workshop hilft Ihnen, aus jeder Beschwerde wertvolle Einsichten zu gewinnen und nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

Der Workshop eignet sich ideal für Teams, die ein Konzept er- oder überarbeiten möchten oder Einzelpersonen aus verschiedenen Unternehmensbereichen, die danach die neuen Standards in die jeweiligen Abteilungen weitertragen.

## INHALTE

Im Workshop erarbeiten wir, was es überhaupt zu definieren gilt, welche Form der Dokumentation und des Austauschs für Ihre Branche, Ihr Unternehmen und Ihr Team passt und legen Standards und deren Umsetzung fest.

Vom ersten Kontakt bis zur Lösung analysieren wir typische Fallstricke und entwickeln Standards für den erfolgreichen Umgang mit Kundenfeedback.

## BUCHEN!

Als Einstieg ins Thema Beschwerdemanagement oder als Maßnahme, um Anpassungen umzusetzen, die sich durch technische, strukturelle oder organisatorische Änderungen ergeben haben. Schreiben Sie mir: [kistner\(AT\)kundengluecklichmachen.de](mailto:kistner(AT)kundengluecklichmachen.de)

## WORKSHOP BESCHWERDEMANAGEMENT

Dauer: 8 Stunden

Teilnehmeranzahl: bis 15 Personen

Invest: 1.800 Euro (zzgl. USt)

Stand: September 2024