

---

## 19564 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

---

|               |                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kursumfang:   | 16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten                                                                             |
| Kurszeitraum: | 27.08.2026 - 28.08.2026                                                                                                |
| Kurstage:     | Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr<br>Freitag 09:00 - 16:00 Uhr                                                              |
| Kurspreis:    | 749,00 €                                                                                                               |
| Kursort:      | bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa,<br>Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa |

---

Kunden werden heute immer selbstbestimmter, verfügen über umfangreiche Produktkenntnisse und trauen sich immer öfter Waren zu reklamieren. Umtausche, Reklamationen und Beschwerden über den Service und die Kundenbetreuung stehen in Hoga und Handel auf der Tagesordnung. Erfahren Sie praktische Tipps, wie Sie mit Kundenbeschwerden umgehen, welche Wiedergutmachungsmethoden Sie anwenden und wie Sie mit der richtigen Reaktion dankbare Kunden langfristig an sich binden. Trainieren Sie anhand praxisorientierter Fallbeispiele Ihre kommunikativen und argumentativen Fähigkeiten.

### Methoden/Inhalte

- Anlässe von Kundenbeschwerden
  - Subjektivität der Wahrnehmung, Ursachen für Missverständnisse
  - Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
  - Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den langfristigen Unternehmenserfolg
  - Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
  - Nutzung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument
  - Gesprächs- und Fragetechniken für den richtigen Umgang, die richtige Erfassung von Beschwerden und die erfolgreiche Lenkung des Gesprächs in die positive Richtung
  - Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden
  - Phasen des Beschwerde- und Reklamationsgesprächs (Annahme, Bearbeitung, Reaktion bzw. Wiedergutmachung, Auswertung und statistische Erfassung und Auswertung, Beschwerdecontrolling und gezielte Informationsnutzung)
  - Reaktionstraining auf telefonische, schriftliche sowie persönliche Beschwerden
-

# Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft



- 
- Umgang mit Beschwerden in den sozialen Netzwerken

## Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, Sachbearbeiter und Mitarbeiter aus dem Beschwerde- oder Qualitätsmanagement, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter

---

## Gruppe Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft

AGB und Widerruf

[www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf](http://www.bsw-sachsen.de/agb-und-widerruf)

Datenschutz

[www.bsw-sachsen.de/datenschutz](http://www.bsw-sachsen.de/datenschutz)

Impressum

[www.bsw-sachsen.de/impressum](http://www.bsw-sachsen.de/impressum)