



Beschwerden richtig begegnen...



Webinar: Erfolgreiches Beschwerde-Management

Souverän reagieren – Chancen nutzen – Kundenzufriedenheit stärken

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen. In diesem Webinar erfahren Sie, wie Sie Reklamationen strukturierter, sicherer und lösungsorientierter begegnen – selbst in anspruchsvollen Situationen.

Inhalte

- Souveräner Umgang mit schwierigen Kund*innen und internen Beschwerden
- Häufige Fehler im Umgang mit Reklamationen – und wie Sie sie vermeiden
- Professionell auf Beschwerden reagieren: Methoden & Gesprächstechniken
- Tipps und Regeln für Kunden-, Klienten- und Bürgerbeschwerden
- Beschwerde-Management als Chance für Verbesserungen im Betrieb
- Impulse: Wie Sie Ihr eigenes Beschwerde-Management zielgerichtet optimieren
- Praktische Übungen und Beispiele aus der Praxis

Dieses Thema wird **als Basis-Webinar online oder als Inhouse-Training vor Ort** angeboten.

Das Programm beinhaltet praxisnahe Impulse sowie konkrete Handlungsempfehlungen zum Aufbau oder zur Weiterentwicklung Ihres Beschwerde-Managements.

Termine

- **Mittwoch, 15. Januar 2025**, 8:30 – 12:00 Uhr - online
- **Mittwoch, 15. April 2025**, 8:30 – 12:00 Uhr - online



Beschwerden richtig begegnen...



Seminarleitung

Renate Fischer, MSc
Kommunikations- und Personalexpertin

Kostenbeitrag

€ 190,- zzgl. MwSt pro Person

Information & Anmeldung

+43 660 527 9800
office@fischkom.at

In Partnerschaft mit der **OpenJobs Personalagentur**