

Customer Care 4.0: Beschwerdemanagement neu gedacht

Persönliche Kompetenzen und Kommunikation

Vertrieb und Verkauf

Beschwerden sind mehr als Kritik. Sie zeigen was Kunden bewegt und bieten wertvolle Chancen zur Verbesserung. Professionelles Beschwerdemanagement hilft dabei souverän und empathisch zu reagieren, Konflikte zu entschärfen und Vertrauen zu stärken. So wird aus jedem schwierigen Moment eine Gelegenheit Servicequalität und Kundenbindung nachhaltig zu fördern.

Was bietet dieser Workshop?

- Souveräner, lösungsorientierter und kundenzentrierter Umgang mit Beschwerden, Zielgerichtete Verhandlungsvorbereitungen durchzuführen
- Aufbau eines modernen Mindsets für Service Excellence und Prävention wiederkehrender Probleme

Inhalte:

Die Bedeutung moderner Beschwerdekultur

Advanced Communication: Mehr als Gesprächsführungs-Basics

Ziel: Vertiefte Kommunikationstechniken für anspruchsvolle Situationen

Umgang mit schwierigen Beschwerdesituationen

Ziel: Souveränität, Deeskalation und strukturiertes Vorgehen bei Herausforderungen

Systematisches Beschwerdemanagement

Ziel: Struktur für effiziente, nachvollziehbare und qualitativ hochwertige Bearbeitung

Erfolgsfaktoren moderner Beschwerdebearbeitung

Ziel: Inhalte für nachhaltige Servicequalität und Kundenzufriedenheit

Praxisübungen und Realfall-Simulationen

Ziel: Handlungsfähigkeit, Selbstsicherheit und nachhaltige Lernwirkung

Transfer & Umsetzung im Arbeitsalltag

Methoden:

Interaktive Trainer-Impulse mit Praxisbezug, Gruppenarbeit und Rollenspiele, praktische Übungen, Analyse der eigenen Einstellung und des Verhaltens, Reflexionsübungen & Transferplanung für den Arbeitsalltag, Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmenden

Kurs-ID:

2103

Referent:in:

Dirk Grebe

Gebühr:

520,00 €

Termin:

Start: 19.10.2026, 09:00

Ende: 19.10.2026, 16:30

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen des Unternehmens mit häufigen persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kundenkontakten

Ort:

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.

– Akademie der Wirtschaft –

Karthäuserstraße 23

34117 Kassel

Telefon 0561 1091-53

Anmeldung:

[Hier geht es zur Anmeldung](#)