

Verbindliche Anmeldung per Fax: 0231-9761976  
oder formlos per E-Mail: [anmeldungen@logteam.de](mailto:anmeldungen@logteam.de)  
Anmeldeschluss ist Freitag, der **14.06.2018**.

**Hinweis: Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Personen begrenzt! Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.**

Ja, Ich/Wir nehme(n) mit \_\_\_\_ Person(en) gern an der Veranstaltung „**Perfekter Umgang mit Reklamationen und Beschwerden**“ teil.

(Bei mehreren Personen bitte die Namen zusätzlich angeben!)

---

Titel, Name, Vorname

---

Unternehmen, Institution

---

Straße

---

PLZ, Ort

---

Telefon (Büro oder mobil)

---

E-Mail

---

Datum, Unterschrift

## Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr beträgt 380,00 EUR (zzgl. 72,20 EUR MwSt.), für Studierende oder Auszubildende ohne bisherigen Hochschulabschluss 85,00 EUR (zzgl. 16,15 EUR MwSt. bei Vorlage des Studierendenausweises oder Ausbildungsnachweis, begrenzt auf 3 Personen je Seminar).

Soweit ein Unternehmen mehrere Teilnehmer anmeldet, reduziert sich die Teilnahmegebühr für jeden weiteren Teilnehmer um 10% vom Ursprungsbetrag

Die Teilnahmegebühr schließt die Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke ein (Übernachtung und Abendessen sind nicht enthalten, können aber bei Bedarf individuell von den Teilnehmern direkt beim Hotel gebucht werden). Nach Erhalt der Rechnung überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer. Nach Eingang des Rechnungsbetrages erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung für das Seminar.

## Stornierungsbedingungen

Für eine Anmelde-Stornierung, die später als 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 80% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt und bei Stornierungen von Anmeldungen, die mindestens als 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 20% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Bei Nichtteilnahme ohne Absage ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe zu entrichten. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bis zu 3 Werktagen vor Termin absagen zu können.

## Veranstaltungsort: Hotel Esplanade

(Nähe Hauptbahnhof, [www.esplanade-dortmund.de](http://www.esplanade-dortmund.de))  
Burgwall 3/Ecke Bornstraße  
**44135 Dortmund**  
Tel.: 0231-5853-0, Fax: 0231-5853-270

## „Soft Skills in der Supply Chain“



## Perfekter Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

### Termin

Dienstag, 19.06.2018  
von 09.00 Uhr – 17.00 Uhr

### Kontakt

Dipl.-Ökonom Harald Knippschild,  
Telefon: +49 - 212 - 64 555 - 082  
mobil: +49 (0) 171 20 955 23  
E-Mail: [info@logteam.de](mailto:info@logteam.de)

### Veranstalter:

Logteam GmbH, Solingen, in Kooperation mit der Schmidt Training und Beratung, Herdecke

## Ihr Dozent und Trainer:



### Friedrich W. Schmidt, Herdecke

Schmidt ist seit 1986 Inhaber von Schmidt Training & Beratung in Herdecke. Er absolvierte eine mehrjährige Ausbildung zum Trainer und Berater und war viele Jahre in Linien- und Stabsfunktionen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen tätig.

Mit seinem Best-Practice Modell „SYSTEM Schmidt – PUNKTgenau“ geht Schmidt neue, nachgewiesene erfolgreiche Wege im Training, in der Beratung und im Coaching. Er ist auch Autor zahlreicher Fachveröffentlichungen.

Seine Kompetenz basiert auf ständiger Weiterbildung und seinem anwendbaren Praxiswissen. Sein motivierender und kompetenter Auftritt wird von Seminarteilnehmern und Unternehmen seit Jahren mit Bestnoten belohnt.



## Intention und Themen des Seminars

Selbst im besten Unternehmen kommt es immer wieder zu Fehlern, Pannen oder Verhaltensweisen, die zu Beschwerden und Reklamationen führen.

In diesen Situationen zeigt sich dann besonders deutlich, wie gut der Servicegedanke ausgeprägt ist und wie gut es Ihr Unternehmen versteht, sich als kompetenter und wertschätzender Partner darzustellen.

Speziell in sehr schwierigen, meist auch komplexen Situationen ruhig zu bleiben, die Emotionen im Griff zu behalten und kundenorientiert zu handeln, ist eine große Herausforderung.

Hier hilft es konkret zu wissen, was Sie tun können, um die Situation zu entschärfen und professionell sowie wertschätzend mit Reklamationen und Beschwerden umzugehen.

Genau darum geht es in diesem Seminar. So werden Sie erfahren, wie Sie Gespräche mit Kunden - sowohl persönlich als auch am Telefon – so führen, dass am Ende der Kunde und auch Sie selbst zufrieden sind.

Dazu werden typische Fragen behandelt wie z. B.:

- Wie kann ich eine gute Beziehung zum Kunden festigen?
- Wie finde ich heraus, was der Kunde wirklich will?
- Was kann ich tun, wenn der Kunde unzufrieden ist?
- Was, wenn er besonders aufgebracht ist?

Exzellente Kundenbeziehungen sind Ihr wirkungsvollster Schlüssel zu einem geschäftlichen und/oder persönlichen Erfolg.

**„Erwirb neues Wissen, während du das alte überdenkst, so wirst Du anderen zum Lehrer.“**

Konfuzius, (\*551 -+479 vor Christus), Chin. Philosoph

## Die Methoden und Vorgehensweise im Seminar:

- als interaktive Maßnahme geplant und strukturiert
- Lernbereiche mit kurz gehaltenen Inputphasen
- Vorträge, Lehrgespräche, Gruppenarbeiten
- Übertragung auf Alltagssituationen der Teilnehmer

## Inhalte des Seminars:

- Hurra, eine Reklamation – Ihr Mindset
- Professionell reagieren durch zielorientierte Kommunikation und Rhetorik
- Was sagt der Kunde, wenn er nichts sagt
- "Werkzeuge" souveräner Gesprächsführung
- Die 5 Phasen eines Beschwerdegesprächs
- Professionelle Gesprächsführung bei sich beschwerenden Kunden
- Gespräche steuern durch gezielte Fragen
- Klarheit schaffen und Missverständnisse vermeiden durch gekonntes Zuhören
- Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern
- Maßnahmen, um unzufriedene Kunden zu begeisterten Kunden zu machen
- Die häufigsten Fehler beim Umgang mit Beschwerden souverän vermeiden
- Positive Reklamationskultur

## Ihr Nutzen

- Sie lernen Reklamationen als Herausforderung und große Chance kennen.
  - Sie entwickeln Ihre persönliche Methode, kompetent und souverän mit ihren Kunden umzugehen.
  - Sie erlangen neue Kompetenzen und Sicherheit im Beschwerde- und Reklamationsmanagement.
- Abschlussdiskussion und Ausklang der Veranstaltung