



WIE DER UMGANG MIT REKLAMATIONEN ZUR CHANCE WERDEN KANN

Administrative Fachkräfte erleben zunehmend Situationen, in denen negative Aussagen in Form von telefonischen, schriftlichen oder face-to face Reklamationen zur Herausforderung werden.

Diese schwierigen Situationen bedeuten aber auch Chancen für die Organisation und Weiterentwicklung für die Mitarbeiter*innen.

Daher möchte diese Weiterbildung einen professionelleren Umgang mit diesen zum Teil komplexen Situationen vermitteln.

Anhand eigener Beispiele aus dem Praxisalltag lernen die Teilnehmer*innen, wie Sie konstruktiver mit Beschwerden/Reklamationen umgehen können.

ZIELE

- Das persönliche Kommunikationsrepertoire erweitern
- Administrative Lösungswege anwenden
- Eskalation frühzeitig erkennen und lösen
- Verhaltensstrategien zum Umgang mit Drohungen erlernen
- Reklamation oder Beschwerde zur Chance umwandeln.

INHALTE

- Umgang mit schwierigen Situationen zwischen Sachbearbeiter*innen und Kunden
- Kommunikation verstehen - Konflikten in Gesprächen vorbeugen
- Telefonische und schriftliche Beschwerde vs „Face to Face“
- Umgang mit Beleidigungen und verbalen Angriffen
- Qualitäts- und Beschwerdemanagement.

METHODEN

Input, Übungen, Reflexion, Gespräche und praktische Fallbeispiele, Einbringen und Erarbeitung von eigenen Lösungen, persönliches Feedback.

AM ENDE DER WEITERBILDUNG WERDEN SIE:

- Strukturiert und kundenzentriert administrative Beschwerden verwalten
- Souveräner auftreten
- Schwierige Situationen besser meistern
- Eigenen psychischen Belastungen nach sensiblen Situationen den Griff bekommen.



Réf. 2925

» ZIELGRUPPE

Administrative Mitarbeiter in der Konfrontation mit Beschwerden und Reklamationen.

» WEITERBILDNERIN

Véronique THILL
Delphin Kommunikation S.à.r.l., systemische Trainerin, Beraterin.

» TERMINE

03.06.2025
09:00-17:00

7 Fortbildungsstunden
Formation certifiée

» KOSTEN

180 €
(das Mittagessen ist im Preis inbegriffen)



» SPRACHE

Lëtzebuergesch

» ORT

Domaine du Château
Bettange-sur-Mess