

# Reklamation als Kundenbindung: Mehr als schöne Worte

Reklamationen sind ein Ärgernis für jedes Unternehmen. Sie verursachen nicht nur viel zusätzliche Arbeit, sondern zeigen auch die scheinbar eigene Unzulänglichkeit auf. Aber Reklamationen sind etwas Normales im Leben. Entscheidend ist, wie man mit ihnen umgeht, Wiederholungen vermeidet und so zu einer Minimierung kommt. So wird jede Reklamation eine Chance, die uns der Geschäftspartner gibt, um ihn als Kunden zu behalten.

Neben der richtigen Ansprache des Kunden sind die organisatorischen Voraussetzungen wichtig, die helfen, eine Reklamation positiv und offen zu bearbeiten. Bei der Nachbearbeitung schließlich hilft ein gut geplanter Workflow, aus der Reklamation zu lernen und Wiederholungen zu vermeiden.

Ziel des Seminars ist es, zu erkennen, dass Reklamationen und der daraus resultierende Frust am besten mit einem Konzept bearbeitet werden kann. Ziel dabei ist es, Lösungen für die Zukunft zu erarbeiten, um neue Reklamationen zu minimieren und Wiederholungen zu vermeiden

Inhalt:

- **Schuld und Sühne - Zuständigkeit und Verantwortlichkeit**
- **Mehr als schöne Worte**
- **Analyse der Situation - Richtige Regeln, die halbe Miete**
- **Der Workshop Hilf dir selbst**
- **Workflow schafft Sicherheit**
- **Interne und externe Abweichungen**
- **Einbindung Qualitätsmanagement - LMR local management review**
- **Formulare müssen einfach sein**
- **Morgen fange ich an**

Teilnehmer: Mitarbeiter aus Marketing und Vertrieb, sowie Inhaber von Mittelständischen Industrie- Gewerbe- oder Handwerksbetrieben

Dozent/Trainer: Helmut König

Termin/Dauer: je nach Anforderung 1- 3 Seminartage