

# Anmeldung

Verbindliche Anmeldung per Fax: 0231-9761-976  
oder formlos per E-Mail:  
[anmeldungen@rheinruhrakademie.de](mailto:anmeldungen@rheinruhrakademie.de)

Anmeldeschluss ist jeweils der Freitag der Vorwoche

**Hinweis: Die Teilnehmerzahl ist jeweils auf 15 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. Termin(e) bitte ankreuzen:

Präsenz am Dienstag 24.1.2023

Online am Mittwoch 25.1.2023

(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:

**Präsenz:** 295,00 EUR (zzgl. 56,05 EUR MwSt.)

**Online:** 245,00 EUR (zzgl. 46,55 EUR MwSt.)

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

Die Teilnahmegebühr schließt die Veranstaltungunterlagen, Catering im Präsenz-Format sowie ein Teilnahme-Zertifikat mit ein. Rechnungsstellung sowie die Zugangs-Information zum Online-Seminar erhalten Sie 2 Tage nach Datum Anmeldeschluss. Nach Erhalt der Rechnung (per email im PDF-Format) überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer an die in der Rechnung angegebene Bankverbindung. Nach Eingang des Rechnungsbetrages erhalten Sie das Teilnahme-Zertifikat (PDF-Format) sowie die Veranstaltungs-Unterlagen (PDF-Format) der Dozenten.

## Stornierungsbedingungen:

Für eine Anmelde-Stornierung, die später als 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 80% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt und bei Stornierungen von Anmeldungen, die mindestens als 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 30% 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 dem Durchführungs-Termin absagen zu können.

## Veranstaltungsort:

**Präsenz:** Hannover, Aegidientorplatz 2b

**Online:** Die Internet-Adresse (URL) und persönliche Teilnehmer-Zugangsdaten erhalten Sie mit der Teilnahme-Bestätigung per email.

# Veranstaltungsreihe 2023

„Soft Skills im Management“



## Professioneller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

### Termine:

**Präsenz** am Dienstag 24.1.2023

**Online** am Mittwoch 25.1.2023

### Kontakt:

W. Bode,

Telefon: +49 - 231 - 9761 977

E-Mail: [info@rrah-ev.de](mailto:info@rrah-ev.de)

### Veranstalter:

RheinRuhrAkademie Herdecke e. V. in Kooperation mit der Logteam GmbH, Solingen sowie mit Dr. Renate Stöckmann-Bosbach, Hannover



# Seminarinformationen

## Ihre Dozentin und Trainerin:



### Dr. Renate Stöckmann-Bosbach

- 18 Jahre Erfahrung in Training, Unternehmensberatung, Personal- und Organisationsentwicklung, Changemanagement, Business-Coaching
- Zertifizierte Trainerin, LIFO®-Analyst, Contextueller Business Coach
- Hochschuldozentin für Soft Skills, Selbstorganisation und Management, Unternehmerisches Denken und Handeln
- KMU, Non-Profit-Organisationen
- Verhaltensstil: unterstützend, wert- und zielorientiert, begeisternd, visionär, integer, kommunikativ und kreativ, empathisch.
- Werte im Coaching: Wertschätzung und Vertrauen, Ermöglichen und Dienen, Erkenntnisse und Inspiration

Wirtschaftswissenschaften / Soziologie / Arbeitswissenschaften, zweijährige Ausbildung Systemischer Coach (C.Rauen), zweijährige Ausbildung zum contextuellen Business-Coach; NLP, Vertretungsprofessur, Leitung Weiterbildungsakademie, Gesundheitszentrum sowie Steuer- und Wirtschaftsakademie.

## Intention und Inhalt der Veranstaltung

Unzufriedenheiten von Kunden treten immer wieder auf. Es wird trotz aller Qualitätsbemühungen immer wieder Anlässe für Reklamationen und Beschwerden geben. Aber gut geschulte Mitarbeiter können dafür sorgen, daß reklamierende Kunden nicht nachhaltig verärgert sind - und zu anderen Anbietern wechseln.

Und neue Kunden zu finden ist wesentlich schwieriger und aufwändiger als bestehende Kunden zu halten. Reklamationen und Beschwerden geben außerdem wertvolle Hinweise, wo das Unternehmen seine Qualität und seinen Service verbessern kann. Wenn Sie die günstig erhaltenen Informationen richtig nutzen, können Beschwerden zu erfolgreichen Verbesserungen in Leistung und Qualität Ihres Unternehmens und damit zu mehr Umsatz führen.



## Die Methoden und Vorgehensweise im Seminar:

- interaktive Maßnahmen
- Vorträge, Lehrgespräche, Gruppenarbeiten
- Übungs-Sequenzen
- Fortschrittskontrollen und -Bewertung
- Übertragung auf Alltagssituationen der Teilnehmer

## Inhalte des Seminars/Workshops:

Informieren Sie sich in diesem Seminar, wie ein aktives Reklamationsmanagement aufgebaut und eingeführt wird.

Erfahren Sie, was reklamierende Kunden erwarten.

Erfahren Sie, wie der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen optimal gemanagt werden kann.

Trainieren Sie, Telefonate mit reklamierenden Kunden freundlich, verbindlich und routiniert zu führen - auch in schwierigen Situationen.

Erleben Sie, wie durch einen konstruktiven Dialog aus reklamierende Kunden treue Stammkunden werden.

## Ihr Nutzen

- Reklamationen und Beschwerden als Chance für eine bessere Kundenbindung erkennen.
- Lernen von erfolgreichen Methoden, den Kunden neu und nachhaltig für das Unternehmen zu gewinnen.
- Entwickeln von hilfreichen Kompetenzen, um die emotionale Energie eines Beschwerdeführers zugunsten des Unternehmens einzusetzen.
- Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit, um die Herausforderung von Beschwerdeführern nicht zur eigenen Stressbelastung werden zu lassen.



Abschlussdiskussion und Ausklang der Veranstaltung  
- Änderungen vorbehalten -