Seminar

Beschwerdemanagement in der Abfallwirtschaft

Reklamationen als Chance zur Prozessoptimierung und Kundenbindung

In der wettbewerbsintensiven Abfallwirtschaft, spielt die Reklamations-, Beschwerde und Kündigungsbearbeitung im Vertriebsinnendienst eine wichtige Rolle und gehört letztendlich als "CRM" zum Qualitätsmanagement.

> Ein zufriedener Kunde teilt seine positiven Erfahrungen mit etwa drei weiteren Menschen, ein unzufriedener Kunde hingegen mit mindestens zehn.

Der erfolgreiche Umgang mit Kundenreklamationen ist daher einer der wichtigsten Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit, somit die Kundenbindung und die Unternehmensreputation.

Gleichzeitig stellt das Beschwerdemanagment eine Quelle für Feedback zur Unternehmensperformance dar und lässt - richtig eingesetzt - Rückschlüsse auf Prozessoptimierungen zu.

Wie Reklamationsgespräche mit verärgerten Kunden genutzt werden können, um diese im Idealfall als Stammkunden zurückzugewinnen, möchten wir Ihnen in diesem Seminar aufzeigen.

Dazu wird zunächst der notwendige theoretische Hintergrund mithilfe erprobter Kommunikationsmodelle und harter Fakten dargestellt.

Danach erläutern wir Ihnen Werkzeuge und Techniken für souveräne und kundenfreundliche Umgang mit Reklamationen auch für “schwierige” Fälle.

Anhand von Fallbeispielen - gern auch aus Ihrer täglichen Praxis - werden dann die theoretischen Kenntnisse praktisch angewandt, geübt und diskutiert - keine Sorge:

Wir machen keine Stuhlkreise oder Urschrei-Übungen.

Schicken Sie uns einfach kurz in ein paar Sätzen einen "Klassiker" aus der Praxis und wir binden diesen in das Training ein.

Mit Stefan Schwarz konnten wir einen erfahrenen und versierten Trainer gewinnen.

Als Geschäftsführer der A.M.M. GmbH, hat er bereits eine Vielzahl von Unternehmen in Fragen des Kundenbeziehungsmanagements (CRM) erfolgreich begleitet und betreut.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und stehen Ihnen für Rückfragen jederzeit gern zur Verfügung!

Kontakt

Andrea Schlaitz
Fort- und Weiterbildung

Tel.:+49 30 5900335-90
E-Mail: schlaitz@bde.de

Ramona Leuthold
Empfang / Veranstaltungen

Tel.:+49 30 590 03 35-98
E-Mail: leuthold@bde.de

BDE
Bundesverband der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Kreislaufwirtschaft e. V.
Von-der-Heydt-Straße 2
D 10785 Berlin

https://www.bde.de/service/seminare/beschwerdemanagement-in-der-abfallwirtschaft/

Termine

26.11.2025
09:00 – 17:00 Uhr

Berlin,
Teilnahme nur online

BDE/VBS-Mitglieder

375,00 €

Nicht-Mitglieder

415,00 €

Kontakt

Andrea Schlaitz
Fort- und Weiterbildung

Tel.:+49 30 5900335-90
E-Mail: schlaitz@bde.de

Ramona Leuthold
Empfang / Veranstaltungen

Tel.:+49 30 590 03 35-98
E-Mail: leuthold@bde.de

BDE
Bundesverband der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Kreislaufwirtschaft e. V.
Von-der-Heydt-Straße 2
D 10785 Berlin

https://www.bde.de/service/seminare/beschwerdemanagement-in-der-abfallwirtschaft/

Inhalte

Kommunikation in Ebenen

Die Komplexität von Kommunikation erkennen: Das Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun

Das Aktive Zuhören

Werkzeuge, Techniken und praktische Übungsbeispiele.

Zahlen, Daten, Fakten: Wissenswertes über Beschwerden

Über Hintergrundinformationen eigene Beispiele und Erfahrungen reflektieren und besser verstehen.

Der Prozess der Beschwerdekommunikation

Bestehende Zweifel ausräumen und Ideen entwerfen: Wie kann Kommunikation untereinander funktionieren?

Wie können die eigenen Erfahrungen zur Weiterentwicklung einbezogen werden?

Erfahrungsaustausch aus der Praxis und moderierte Diskussion.

Präzise Formulierung

Das Pyramidale Prinzip nach Barbara Minto als wirksames Werkzeug für präzise mündliche und schriftliche Formulierungen.

Praxisübung an Fallbeispielen.

Verschiedene Möglichkeiten der Reaktion auf Reklamationen

Fallbeispiele und moderierte Diskussion: Die Praktische Anwendung des Gelernten.

Das Meistern von schwierigen Kommunikations- und Verkaufssituationen.

Kontakt

Andrea Schlaitz
Fort- und Weiterbildung

Tel.:+49 30 5900335-90
E-Mail: schlaitz@bde.de

Ramona Leuthold
Empfang / Veranstaltungen

Tel.:+49 30 590 03 35-98
E-Mail: leuthold@bde.de

BDE
Bundesverband der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Kreislaufwirtschaft e. V.
Von-der-Heydt-Straße 2
D 10785 Berlin

https://www.bde.de/service/seminare/beschwerdemanagement-in-der-abfallwirtschaft/