



FKU-Seminar - Aus der Praxis für die Praxis
„Vielen Dank für Ihre Beschwerde!“



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie sehr herzlich ein zum Seminar

„Vielen Dank für Ihre Beschwerde!
Wie Sie Beschwerden als Chance nutzen und
aus unzufriedenen wieder glückliche Kunden machen“
am Mittwoch, 9. August 2017, 17:30 - 20:30 Uhr,
im Seminarraum von CMK-Design
Rotherstraße 21, 10245 Berlin

Mit Beschwerden gut und effizient umzugehen ist eine Herausforderung für Unternehmen. Unzufriedene Kunden können zur Belastung werden, denn sie haben oft das Bedürfnis, ihre Enttäuschung mit anderen zu teilen. Eine schlechte Meinung kann so die große Runde machen und das öffentliche Bild Ihres Unternehmens nachhaltig trüben. Ein schnelles, effizientes Beschwerdemanagement kann diese gefährliche Dynamik bremsen. Mehr noch: Mit entwaffnender Offenheit, echter Wertschätzung und einer guten Portion Charme könnte es Ihnen sogar gelingen, Ihre Kritiker in treue Stammkunden zu verwandeln.

Zugegeben, das ist keine leichte Übung, denn wie schwer fällt es oft, angesichts aufgebrachter Kunden oder beleidigend formulierter Beschwerdeschreiben souverän zu bleiben? Einer sachlichen Bearbeitung der Reklamation und der Erarbeitung einer Lösung stehen oft aufgewühlte Emotionen auf beiden Seiten im Wege. Dennoch macht es Sinn, mit kühlem Kopf einmal den Perspektivwechsel zu versuchen: Birgt eine Beschwerde ein reales Verbesserungspotenzial für Ihr Unternehmen? Besteht auf Grundlage der Reklamation eine Möglichkeit zum konstruktiven Dialog? Wie kann ein effizientes Beschwerdemanagement womöglich sogar zur Kundenbindung und zur Imageförderung beitragen?

Mit praxisbezogenen Beispielen vermittelt Ihnen unsere Referentin Ulrike Masztalerz, Kommunikationsberaterin und Inhaberin von briefinghouse, wie Sie mit Kunden auf unterschiedlichen Kanälen zielführend kommunizieren können. Lernen Sie, Ihr eigenes Verhalten in Bezug auf Beschwerden zu reflektieren und erproben Sie in praktischen Übungen mit den anderen Teilnehmern einen konstruktiven Umgang mit Beschwerdeführern.

Bitte melden Sie sich bis zum **4.8.2017** für dieses Seminar an. Die Seminargebühr beträgt 59,00 Euro für FKU-Mitglieder und 89,00 Euro für Gäste (jeweils zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer) und die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Im Anschluss an das Seminar erhalten Sie ein Zertifikat über Ihre Teilnahme.

Wir freuen uns auf Sie!

Mit freundlichen Grüßen

Cedrik Lutz
Leiter der Geschäftsstelle

Alexandra Geiser
Leiterin Strategie und Marketing



FKU-Seminar - Aus der Praxis für die Praxis **„Vielen Dank für Ihre Beschwerde!“**

Programm & Seminarinhalte:

- 1) Vorstellungsrunde**
- 2) Die Chance sehen: Beschwerden als Feedback verstehen**
 - Wissenswertes zu Beschwerden, Beschwerdearten
 - Schwerwiegende Folgen von ineffizienter Beschwerde-Bearbeitung
- 3) Souverän bleiben**
 - Umgang mit Emotionen
 - Strategien zur Deeskalation
- 4) Die richtigen Worte finden**
 - Im direkten Gespräch
 - Im Antwortbrief
 - In den sozialen Medien
- 5) Mit eigenem Charakter: Wie kann effizientes Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen aussehen?**
- 6) Abschluss & Raum für Fragen**

Anmeldung per E-Mail, Fax oder telefonisch:

Bitte an **030 - 42 01 07 06** faxen:

o Ich/Wir komme/n gerne und melde/n mich/uns verbindlich an

Vor- und Nachname:

Firma:

Rechnungsanschrift:

E-Mail (für Ihre Buchungsbestätigung):

Unterschrift:

Telefonische Anmeldung und Rückfragen unter 030 - 42 01 07 05 (Ansprechpartnerin: Alexandra Geiser)
Anmeldung per E-Mail an vorstand@fk-unternehmerverein.de

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Rechnung über die Seminargebühr.
Die Teilnahme kann bis **48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei storniert** werden,
danach fällt der gesamte Betrag an.