

Anwendungshinweise

Impressum

Lizenzbedingungen

**Beschwerdemanagement: 2-Tages-Seminar (Module 1 – 4)**

(Die einzelnen Module können als Halbtagesseminare eingesetzt werden.)

Hinweise zur Seminarplangestaltung

Seminarplanmuster und -formular

Vorlage „Teilnehmer-Erwartung“

Vorlage „Teilnehmer-Verhaltenseinschätzung“

Vorlage „Evaluationsbogen Teilnehmer“

Vorlage „Evaluationsbogen Trainer“

Vorlage „Aktionsplan“

Vorlage „Lernbilanz“

Modul	Inhalte	Material
Modul 1: <b>Kundenorientiertes Unternehmen</b>	Kundenorientierung und Unternehmenserfolg Kundenorientierung versus Produktorientierung Umsetzung der Kundenorientierung Arten und Formen von Kundenbeschwerden Beiderseitiger Nutzen von Beschwerden Psychologie des Umgangs mit Beschwerden	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungsanleitungen Teilnehmerunterlage Lernerfolgstest Materialübersicht
Modul 2: <b>Effizientes Beschwerde-management</b>	Ziele des Beschwerdemanagements Organisation des Beschwerdemanagements Maßnahmen im Beschwerdeprozess Telefonische Beschwerdebearbeitung Korrespondenz mit Beschwerdeführern Grundsätze effizienten Beschwerdemanagements	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungsanleitungen Teilnehmerunterlagen Lernerfolgstest Materialübersicht

<p>Modul 3: <b>Konstruktives Beschwerde- gespräch</b></p>	<p>Modell eines zielstrebigen Kundengesprächs Unmittelbare Gespräche mit Beschwerdeführern Motive und Eigenheiten von Beschwerdeführern Partnerschaftliche Gesprächsführung</p>	<p>Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungsanleitungen Teilnehmerunterlagen Checklisten Grafik Lernerfolgstest Materialübersicht</p>
<p>Modul 4: <b>Konfliktlösendes Gesprächsverhalten</b></p>	<p>Konfliktverhalten bei Kundenbeschwerden Verstand und Gefühl im Konfliktgespräch Die vier Botschaften einer Nachricht Artikulieren von Gedanken Zielgerichtetes Fragen Aufmerksames Zuhören</p>	<p>Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungsanleitungen Teilnehmerunterlagen Lernerfolgstest Materialübersicht</p>

### 30-Minuten-Bausteine

(Die Bausteine können auch unabhängig als eigene 30-Minuten-Trainings durchgeführt werden.)

Hinweise zum 30-Minuten-Trainingskonzept  
Rolle eines 30-Minuten-Trainers

Baustein	Inhalte	Material
<b>Konfliktverhalten bei Kundenbeschwerden</b>	Aktivierende Wirkung von Konflikten Die vier Botschaften einer Nachricht Sender – Empfänger	Dramaturgie Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung mit Arbeitsblättern Teilnehmerunterlagen Materialübersicht
<b>Frage- und Zuhörtechniken</b>	Fragetypen und ihre Wirkung Aufmerksames Zuhören Physikalische Handycaps Psychologische Handycaps Tipps für aktives Zuhören	Dramaturgie Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung mit Arbeitsblättern Teilnehmerunterlagen Materialübersicht

### Mikro-Trainings

(Ausgekoppelte Lerneinheiten zur Durchführung 5- bis 6-minütiger Kurzvorträge)

Einleitung  
Mikro-Training „Arten, Formen und Nutzen von Kundenbeschwerden“  
Mikro-Training „Artikulieren von Gedanken“  
Mikro-Training „Durchführung von Beschwerdemanagement“  
Mikro-Training „Gespräche mit Beschwerdeführern“

## PC-Lernquiz

(Die PC-Quiz sind eine spielerische Ausführung der Lernerfolgstests)

Anleitung

Quiz „Kundenorientiertes Unternehmen“

Quiz „Effizientes Beschwerdemanagement“

Quiz „Konstruktives Beschwerdegespräch“

Quiz „Konfliktlösendes Gesprächsverhalten“

## Methoden und Vorlagen als Zusatzmaterial

(Diese Materialien sind themenneutral und ergänzend zum Seminarthema einsetzbar)

Kreative Methoden zum Seminareinstieg, zum Kennenlernen und zur Tagesauswertung

Spiele zur Gruppenaufteilung

Illustrationen zur Visualisierung von Seminarsituationen

Feedback-Mustervorlagen

## Weitere Seminarpakete und Materialien



Unser Verlag bietet weitere Seminarpakete und über 700 Methoden, Spiele, Übungen, Tools und Vorlagen für Trainings, Coaching und Personalentwicklung.

Blättern Sie online durch unseren Katalog (*einfach anklicken*) und verschaffen Sie sich einen Überblick. Die Titel sind direkt mit unserem Internetshop verlinkt. Dort erhalten Sie Produktdetails, Inhaltsverzeichnisse oder Mustermaterialien.