

Inhouse Reklamationsmanagement-Training

Wie wird aus Ärger wieder ein Dialog?

Ihr Training wird auf Ihre Ziele und Rahmenbedingungen abgestimmt. Wir klären offene Fragen und erstellen Ihr Angebot.



1 Themen wählen (optional)

2 Eckdaten ergänzen

3 Anfrage senden

EXEMPLARISCHE AGENDA

So könnte Ihr Training ablaufen

Schwerpunkte und Tiefe nach Ihrem Bedarf.

- Haltung, Rolle & Kundenperspektive reflektieren
- Beschwerdephasen & Reaktionsmuster verstehen
- Zuhören, nachfragen & Erwartungen sicher klären
- Deeskalation & Grenzen im Dialog erproben
- Lösungen, Kulanz & Vereinbarungen entwickeln
- Übergaben, Dokumentation & Verbesserung sichern
- Telefonfälle üben, Feedback & Transfer sichern

Eigene Beschwerdefälle, Simulationen & Feedback.

01 Trainingsschwerpunkte à la carte

Gewünschte Themen ankreuzen. Mehrfachauswahl; freiwillig.

[Inhalte & Arbeitsweise](#)
auf der Website ansehen

Haltung & Rolle: Ärger nicht übernehmen

- ☐ Kundenbindung: Vertrauen zurückgewinnen
- ☐ Perspektivwechsel: Was erlebt der Kunde gerade?
- ☐ Mindset: Welche Vorwürfe treffen mich besonders?
- ☐ Verantwortung zeigen, innere Distanz bewahren

Gesprächsführung: klären statt rechtfertigen

- ☐ Aktiv zuhören, bevor die eigene Erklärung kommt
- ☐ Mit Fragen Ursache und Kundenerwartung klären
- ☐ „Sie verstehen mich nicht“: Verständnis abgleichen
- ☐ Am Telefon: Verständnis hörbar zeigen

Lösungen & Kulanz: Spielräume nutzen

- ☐ Kulanz: Was darf ich selbst entscheiden?
- ☐ Lösungen entwickeln, die zum Anliegen passen
- ☐ „Das geht nicht“: Grenzen und Alternativen erklären
- ☐ Verbindlich zusagen: Wer klärt was bis wann?

Beschwerdepsychologie: Ärger verstehen

- ☐ Ärger, Sachverhalt & Erwartung unterscheiden
- ☐ Gesprächsphasen: Was braucht es jetzt zuerst?
- ☐ Wiederholte Beschwerden: Was hält den Ärger wach?
- ☐ Lauter Ärger, stille Enttäuschung: passend reagieren

Wenn es eskaliert: Ruhe & klare Grenzen

- ☐ „Beruhigen Sie sich!“: Was hilft stattdessen?
- ☐ Persönliche Angriffe begrenzen, sachlich bleiben
- ☐ Eigene Stresssignale früh erkennen und steuern
- ☐ Eskalation: Wann braucht es Unterstützung?

Aus dem Fall lernen: Übergabe & Qualität

- ☐ Fälle sachlich und für andere nutzbar dokumentieren
- ☐ Übergaben: Zuständigkeit und Eskalationsweg klären
- ☐ Wiederkehrende Ursachen aus Beschwerden ableiten
- ☐ Rückmeldung nutzen: Welche Abläufe ändern wir?

Ihre Beschwerdekanäle: ☐ Telefon ☐ E-Mail ☐ persönlich ☐ mehrere Kanäle

Ihr Praxisfall / eigene Themen: Was soll nach dem Training leichter gelingen? (freiwillig)

Passende Trainingsbausteine kombinieren

Einzelne Themen oder ganze Trainingstage kombinieren - z. B. 1 Tag Reklamation + 1 Tag Telefontraining.

Bei Interesse ankreuzen. Ein Formular genügt; Inhalte und Dauer stimmen wir mit Ihnen ab.

Telefontraining

Alltägliche Servicegespräche klar und verbindlich führen.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

Kommunikationstraining

Gesprächsführung und Wirkung über Beschwerden hinaus stärken.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

Verhandlungstraining

Lösungen und Kulanz innerhalb klarer Spielräume aushandeln.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

02 Trainingsrahmen & Leistungen

Eckdaten für Ihr individuelles Angebot

Für Ihr Erstangebot: Bitte Zielgruppe und ungefähre Gesamtzahl der Teilnehmenden angeben.

* Pflichtangaben. Alle weiteren Angaben sind freiwillig. Weitere Hinweise: Freitext auf Seite 1.

Zielgruppe: Funktionen / Abteilungen *

z. B. Beschwerdebearbeitung, Support oder Serviceleitung

Teilnehmende gesamt *

Ca.-Angabe genügt, z. B. 12.

Zeitraum: Monat/Jahr, z. B. 03/2027

Wunschkdauer je Gruppe, z. B. 2 Tage

Gruppenanzahl, z. B. 1 oder 2

Trainingsort (PLZ/Ort), falls anders als Firmenadresse

Trainingsformat

☐ Präsenz

☐ Online

☐ Präsenz + Online

☐ Noch offen

Inklusivleistungen

Im Trainingspreis enthalten

- ✓ **Auftrags- & Zielklärung**
Ausgangssituation, Zielgruppe und Ziele gemeinsam klären und einordnen.
- ✓ **Trainingsdesign nach Beauftragung**
Inhalte, Übungen und Praxisfälle auf Ihr Unternehmen abstimmen.
- ✓ **Durchführung & Ergebnissicherung**
Unterlagen, Dokumentation (z. B. Fotos) und Teilnahmezertifikate.
- ✓ **Transferimpulse für die Praxis**
Konkrete Umsetzungsschritte und Aufgaben für den Arbeitsalltag entwickeln.

Optionale Ergänzungen

Unverbindlich; im Angebot separat mit Preis

- ☐ **Vertiefte Bedarfsanalyse vorab**
Anonymisierte Beschwerdefälle, Abläufe und Eskalationssituationen vorab sichten.
- ☐ **Individuelles Reklamationscoaching**
Belastende Fälle und persönliche Wirkung in vertraulicher Einzelbegleitung vertiefen.
- ☐ **Digitaler Transfertermin**
Umsetzungserfahrungen gemeinsam prüfen und nächste Schritte vereinbaren.
- ☐ **Projektberatung & Evaluation**
Reklamationsprozesse und Servicequalität vertieft auswerten und weiterentwickeln.

03 Unternehmen & Kontakt

* Pflichtangaben. Bitte alle mit * gekennzeichneten Felder ausfüllen.

Unternehmen / Organisation *

Straße / Hausnummer *

E-Mail für Angebot und Rückmeldung *

Ihre Funktion / Abteilung

Ansprechperson: Vor- und Nachname *

PLZ / Ort *

Telefon / Durchwahl für Rückfragen *

Branche / Tätigkeitsfeld

 **E-Mail vorbereiten**

Ausgefülltes PDF speichern und anhängen.

info@arowa-trainings.de | +49 761 389299-72