

Kursinformation: Fortbildungslehrgang

## Reklamations- und Beschwerdemanagement



Reklamationen und Beschwerden sind für Kunden und Lieferanten gleichermaßen ärgerlich. Zeigen sie doch an, dass die Erwartungen an die Qualität von Produkten oder Leistungen nicht erfüllt sind. Die im Seminar vorgestellten Methoden geben Ihnen das praxistaugliche Rüstzeug für einen sicheren Umgang mit Reklamationen und Beschwerden in Ihrem Arbeitsalltag. Sie erfahren außerdem, wie ausgehend von Reklamationen die Qualität eines Prozesses und seiner Ergebnisse wirksam verbessert werden kann.

### ZIELGRUPPE:

Firmeninhaber, Führungskräfte und alle, die beruflich mit Beschwerden zu tun haben

### INHALTE:

- Unterschiede zwischen Reklamationen und Beschwerden
- Reklamationen systematisch erfassen und effektiv bearbeiten
- Reklamationen genau analysieren: Unmittelbarer Anlass und eigentlicher Grund
- Die richtigen Schlussfolgerungen ziehen und umsetzen
- Souverän mit Beschwerden umgehen Kundenorientierung: Einem unzufriedenen Kunden professionell begegnen
- Neue Kundenzufriedenheit aufbauen und den Kunden dadurch langfristig binden

### SONSTIGES:

- 8 Unterrichtseinheiten
- 270,00 €

### TERMINE:

Zeitraum	Art	Ort	Bemerkung
8. Juni 2026	Vollzeit	Chemnitz	8.00 - 15.30 Uhr

### ABSCHLUSS:

Teilnahmebescheinigung der Handwerkskammer Chemnitz

### KONTAKT:

Annett Kolbenschlag: Telefon 0371 5364-161, E-Mail [a.kolbenschlag@hwk-chemnitz.de](mailto:a.kolbenschlag@hwk-chemnitz.de)

### BERATUNG UND SERVICE:

Zusätzlich zu den Öffnungszeiten Beratungsmöglichkeiten nach Vereinbarung  
freitags 14.00 – 18.00 Uhr und samstags 7.15 – 11.15 Uhr in Chemnitz und Plauen