



**CONSENSIS**  
Trainingsübersicht

**Spezielles**

Telefontraining  
Präsentationstraining  
Emotionale Intelligenz  
Stress- und Zeitmanagement  
**Reklamations-Training**  
KI-Training  
Service Excellence  
Coaching

**Verkaufs-Themen**

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Messe Training  
Selbstmarketing  
Telefonakquise-Training  
Cold Call-Training  
Beschwerdemanagement

**Interne Kommunikation**

Management Training  
Konflikt-Management  
Teambildung  
Fördergesprächs-Training  
Feedback-Training  
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH  
Drosselstrasse 21  
8038 Zürich  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensis.ch  
www.consensis.ch

**Reklamationstraining**

**Partnerschaftlich und souverän Lösungen finden**

Eine starke Kundenbeziehung ist das Fundament jedes erfolgreichen Unternehmens. Oft sind es kleine Details, die darüber entscheiden, ob ein Kunde bleibt oder geht – und ob er Sie weiterempfiehlt oder nicht.

Die Zahlen sprechen für sich: Ein zufriedener Kunde teilt seine positiven Erfahrungen mit zwei bis drei Menschen. Ein unzufriedener Kunde hingegen spricht mit mindestens zehn. Der professionelle Umgang mit Reklamationen ist daher weit mehr als nur Schadensbegrenzung – er ist eine der wirkungsvollsten Möglichkeiten, Kundenloyalität zu stärken und das Image Ihres Unternehmens zu festigen.

In unserem Training lernen Ihre Mitarbeitenden, Reklamationen souverän entgegenzunehmen und erfolgreich zu lösen. Die innere Einstellung, die Fähigkeit, ruhig zu bleiben, und der gekonnte Umgang mit Einwänden sind dabei entscheidend. Wer in schwierigen Momenten Kompetenz und Haltung zeigt, hinterlässt einen bleibenden positiven Eindruck – und macht aus einem unzufriedenen Kunden im besten Fall einen treuen Botschafter Ihres Unternehmens. Nutzen Sie jede Reklamation als Chance. Wir zeigen Ihren Mitarbeitenden, wie.

**Ihr Nutzen**

Die Teilnehmenden ...

- Kompetenter und souveräner Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen
- Partnerschaftlicher und professioneller Umgang bei Reklamationen
- Klare Struktur für den Aufbau und die Führung von Reklamationsgesprächen
- Gesteigertes Selbstvertrauen und emotionale Sicherheit in anspruchsvollen Gesprächen
- Klarheit über die eigene innere Einstellung und Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft
- Typische Fehler und Fettnäpfchen gezielt vermeiden
- Schwierige Situationen positiv lenken und deeskalieren
- Souveräner Umgang mit Stress und persönlichen Angriffen
- Den Schritt vollziehen: vom Reklamationsabwickler zum Manager für Kundenwünsche

**Haupt-Prozessmodule**

*(werden ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- Strukturiertes Vorgehen und professionelles Verhalten bei Reklamationen
- Unsere inneren Überzeugungen und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- Aktives Zuhören als Zeichen von Respekt und Wertschätzung
- Souveräner Umgang mit Stresssituationen
- Eskalationen vorbeugen und gezielt gegensteuern
- Engagement zeigen und gemeinsam eine Win-win-Lösung erzielen
- Mit persönlichen Angriffen ruhig und professionell umgehen
- Das Partnerschaftsgespräch: eine profitable und konstruktive Zukunft gestalten – auch mit anspruchsvollen Kunden