

# Reklamationsmanagement: Beschwerden als Chance nutzen (Präsenz)

## Wie du schwierige Situationen mit Kundinnen und Kunden meisterst

Der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden stellt für viele Mitarbeitende eine Herausforderung dar. Emotionen auf beiden Seiten erschweren oft den Zugang zu einer sachlichen und lösungsorientierten Kommunikation. Doch gerade in der professionellen und effizienten Bearbeitung von Beschwerden liegt ein enormes Potenzial zur Stärkung der Kundenorientierung. Moderne Tools und KI-gestützte Analysen unterstützen dabei, typische Beschwerdeverläufe besser zu erkennen, Kundengespräche gezielter vorzubereiten und Lösungen schneller zu finden,

### Inhalte

#### Einsatz von Künstlicher Intelligenz

- Möglichkeit zur automatischen Beantwortung standardisierter Anliegen
- Analysefunktionen zur Identifikation wiederkehrender Ursachen und Verbesserungspotenziale
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnellere und konsistentere Antworten

#### Wann und warum werden Kundinnen und Kunden als „schwierig“ wahrgenommen?

- Persönliche Einstellung.
- Sichtweise der Kundinnen und Kunden einnehmen.
- Information vermeidet Reklamation.

#### Die Psychologie der Reklamation und Beschwerde

- Verhaltenstendenzen erkennen und damit umgehen.
- Umgang mit persönlichen Angriffen.
- Richtige Wortwahl und Argumente finden.

#### Erfolgreiches Reklamations- und Beschwerdemanagement

- Grundlagen der Reklamations- und Beschwerdebehandlung.
- Umgang mit Nörgler:innen, Querulant:innen und „unberechtigten“ Reklamationen.
- Annahme, Bearbeitung, Reporting – interne Prozesse optimieren.
- Widersprechende Entscheidung durch z. B. Vorgesetzte vorbeugen, verstehen, akzeptieren.

### Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

### Dein Nutzen

- Du lernst, wie Reklamationen entstehen und wie du professionell damit umgehst.
- Du erhältst ein tiefes Verständnis und „Werkzeuge“ für den Umgang mit schwierigen Kund:innen, die dir helfen, im Ernstfall die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.
- Du hast die Möglichkeit, schwierige Situationen aus deinem Alltagsgeschäft zu diskutieren und nach besseren Lösungen zu suchen.
- Du erkennst, dass ein reklamierender Kunde kein Unglück, sondern im Gegenteil eine Chance zur Kundenorientierung ist.

### Methoden

Intensives, praxisorientiertes Training mit vielen Beispielen aus dem täglichen Berufsalltag. Ausgewogene Mischung zwischen Trainer-Input, Gruppenarbeit und Praxisübungen.

## Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aller Hierarchieebenen, die direkten Kundenkontakt haben.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:in



### Thomas Heinze

Seit 2003 arbeite ich freiberuflich als Trainer, Berater und Coach. Mit Begeisterung gestalte ich individuelle Entwicklungsprozesse rund um das Thema Kommunikation. Es erfüllt mich, Menschen zu begleiten, die sich weiterentwickeln und neue Perspektiven entdecken möchten. Denn was wirklich zählt, ist die Menschlichkeit. Mein Motto lautet daher: „Mensch & Erfolg“.

## Details zur Weiterbildung

### Training | Präsenz

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Termine

**08.-09.09.2026**

Hamburg

**Veranstaltungsort**

Mercure Hotel Hamburg City

**21.-22.10.2026**

Stuttgart

**Veranstaltungsort**

Mövenpick Hotel Stuttgart  
Messe&Congress

**04.-05.03.2027**

Berlin

**Veranstaltungsort**

RIU Plaza

**Tage & Uhrzeit**

Dienstag, 08.09.2026  
09:00 Uhr - 17:00 Uhr  
Mittwoch, 09.09.2026  
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Tage & Uhrzeit**

Mittwoch, 21.10.2026  
09:00 Uhr - 17:00 Uhr  
Donnerstag, 22.10.2026  
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Tage & Uhrzeit**

Donnerstag, 04.03.2027  
09:00 Uhr - 17:00 Uhr  
Freitag, 05.03.2027  
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**07.-08.06.2027**

Köln

**Veranstaltungsort**

Essential by Dorint Köln-Junkersdorf

**30.09.-01.10.2027**

Hamburg

**Veranstaltungsort**

Mövenpick Hotel Hamburg

**Tage & Uhrzeit**

Montag, 07.06.2027  
09:00 Uhr - 17:00 Uhr  
Dienstag, 08.06.2027  
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Tage & Uhrzeit**

Donnerstag, 30.09.2027  
09:00 Uhr - 17:00 Uhr  
Freitag, 01.10.2027  
09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/9129](http://www.haufe-akademie.de/9129)**

**Teilnahmegebühr**

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

**Deine Anmeldemöglichkeiten**

Online: [www.haufe-akademie.de/9129](http://www.haufe-akademie.de/9129)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

# Reklamationsmanagement: Beschwerden als Chance nutzen (Live-Online)

## Wie du schwierige Situationen mit Kundinnen und Kunden meisterst

Der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden stellt für viele Mitarbeitende eine Herausforderung dar. Emotionen auf beiden Seiten erschweren oft den Zugang zu einer sachlichen und lösungsorientierten Kommunikation. Doch gerade in der professionellen und effizienten Bearbeitung von Beschwerden liegt ein enormes Potenzial zur Stärkung der Kundenorientierung. Moderne Tools und KI-gestützte Analysen unterstützen dabei, typische Beschwerdeverläufe besser zu erkennen, Kundengespräche gezielter vorzubereiten und Lösungen schneller zu finden,

### Inhalte

#### Einsatz von Künstlicher Intelligenz

- Möglichkeit zur automatischen Beantwortung standardisierter Anliegen
- Analysefunktionen zur Identifikation wiederkehrender Ursachen und Verbesserungspotenziale
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnellere und konsistentere Antworten

#### Wann und warum werden Kundinnen und Kunden als „schwierig“ wahrgenommen?

- Persönliche Einstellung.
- Sichtweise der Kundinnen und Kunden einnehmen.
- Information vermeidet Reklamation.

#### Die Psychologie der Reklamation und Beschwerde

- Verhaltenstendenzen erkennen und damit umgehen.
- Umgang mit persönlichen Angriffen.
- Richtige Wortwahl und Argumente finden.

#### Erfolgreiches Reklamations- und Beschwerdemanagement

- Grundlagen der Reklamations- und Beschwerdebehandlung.
- Umgang mit Nörgler:innen, Querulant:innen und „unberechtigten“ Reklamationen.
- Annahme, Bearbeitung, Reporting – interne Prozesse optimieren.
- Widersprechende Entscheidung durch z. B. Vorgesetzte vorbeugen, verstehen, akzeptieren.

### Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

### Dein Nutzen

- Du lernst, wie Reklamationen entstehen und wie du professionell damit umgehst.
- Du erhältst ein tiefes Verständnis und „Werkzeuge“ für den Umgang mit schwierigen Kund:innen, die dir helfen, im Ernstfall die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.
- Du hast die Möglichkeit, schwierige Situationen aus deinem Alltagsgeschäft zu diskutieren und nach besseren Lösungen zu suchen.
- Du erkennst, dass ein reklamierender Kunde kein Unglück, sondern im Gegenteil eine Chance zur Kundenorientierung ist.

### Methoden

Intensives, praxisorientiertes Training mit vielen Beispielen aus dem täglichen Berufsalltag. Ausgewogene Mischung zwischen Trainer-Input, Gruppenarbeit und Praxisübungen.

## Teilnehmer:innenkreis

Fach- und Führungskräfte aller Hierarchieebenen, die direkten Kundenkontakt haben.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:in



### Ursula Düsterhöft

Die wichtigste und oftmals unterschätzte Kompetenz bei Führungskräften und Mitarbeitenden: Gelungene Kommunikation. Dass innere Haltung und äußere Haltung übereinstimmend sind. Ich habe mehr als 30 Jahre Praxiserfahrung in der Hotellerie, im Vertrieb, im Kundenservice, als Führungskraft und in der Sozialarbeit - das hat mich geprägt. Ich liebe Leichtigkeit und Authentizität im Miteinander - gerade auch dann, wenn es schwierig wird. In der Kommunikation geht es nicht um Perfektion - es geht um Präsenz. Machen wir uns also das Leben leichter und Prozesse effektiver - indem wir im richtigen Moment die richtigen Worte finden.



### Thomas Heinze

Seit 2003 arbeite ich freiberuflich als Trainer, Berater und Coach. Mit Begeisterung gestalte ich individuelle Entwicklungsprozesse rund um das Thema Kommunikation. Es erfüllt mich, Menschen zu begleiten, die sich weiterentwickeln und neue Perspektiven entdecken möchten. Denn was wirklich zählt, ist die Menschlichkeit. Mein Motto lautet daher: „Mensch & Erfolg“.

## Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

## Starttermine

### 24.-25.11.2026

Live-Online

#### Durchführung

zoom

#### Modulzeiten

Dienstag, 24.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 25.11.2026

09:00 Uhr - 16:00 Uhr

### 14.-15.04.2027

Live-Online

#### Durchführung

zoom

#### Modulzeiten

Mittwoch, 14.04.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Donnerstag, 15.04.2027

09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/33388](http://www.haufe-akademie.de/33388)**

## Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/9129](http://www.haufe-akademie.de/9129)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).