



PRESSEARTIKEL/VERÖFFENTLICHUNGEN

IHK-FACHBLATT „WiM“ WIRTSCHAFT in Mainfranken, Januar 2009

54 Transparent

Wirtschaft in Mainfranken 01|2009

Firmentraining „Reklamations- und Beschwerdemanagement“

Die IHK Würzburg-Schweinfurt veranstaltete im Rahmen ihrer Firmenschulungen ein zweitägiges Seminar mit dem Titel „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ für die Bayerische Staatsbad Bad Kissingen GmbH. Die Unternehmensführung hatte den Wunsch, die Mitarbeiter in ihrem Auftreten gegenüber reklamierenden Kunden zu stärken, reklamierende Kunden als echte Chance wahrzunehmen und auch betriebsintern ein positiveres Beziehungsmanagement betreiben zu können.

Im Unternehmen werden die Mitarbeiter, mit unterschiedlichstem beruflichen Hintergrund – von der technischen Führungskraft, über Mitarbeiter der Touristeninformation, Gärtner bis zu neuen kaufmännischen Auszubildenden –, immer wieder mit Kundenbeschwerden konfrontiert. Bisherige Reaktionen erfolgten meist „aus dem Bauch heraus“: vielfach intuitiv in die richtige Richtung weiterentwickelnd, zum Teil „stilistisch“ nicht ganz rund und manchmal auch nicht „konfliktentspannend“ – oder „deeskalierend“, um im Fachterminus zu sprechen.

Die Dozentin Britta Reuther vermittelte die mit dem Staatsbad individuell vereinbarten Seminarinhalte Kundenreklamation als Chance, Kundenorientierung, Reklamationsanalysen, Kommunikationstechniken bei Konflikten und Reklamationen sowie Einwandverhalten. Die Sicht der Seminarleiterin: „Abgesehen vom fachlichen Input ist mir wichtig, diese unterschiedlichen Erfahrungshorizonte zu erschlie-

Ben, als weiteres positives Potenzial im Seminarkontext mit einzubinden und die Teilnehmer da abzuholen, wo sie in ihrer jeweiligen Situation stehen – mit ihren positiven und durchaus auch frustrierenden Erfahrungen. „Viele wertvolle Informationen, auch zu psychologischen Hintergründen, verständlich dargestellt“, meinten die Seminarteilnehmer oder „praktische Übungen zur konkreten eigenen Wirkung“ und „kann ich auch bei privaten Konflikten anwenden“.

Bei Interesse an einem speziellen Training Ihrer Mitarbeiter wenden Sie sich bitte

für die Region Schweinfurt an
IHK Würzburg-Schweinfurt
Doris Kunkel
Karl-Götz-Str. 7
97424 Schweinfurt
Tel.: 09721 7848-641
E-Mail: kunkel@wuerzburg.ihk.de



für die Region Würzburg an
IHK Würzburg-Schweinfurt
Dipl.-Bw. (FH) Udo Albert
Mainastr. 33-35
97082 Würzburg
Tel.: 0931 4194-252
E-Mail: albert@wuerzburg.ihk.de

