

Beschwerdemanagement

Die Beschwerde als Chance zur Kundenbindung

Bei vier Workshops in Albstadt und Reutlingen informierten sich rund 70 Teilnehmer über die Möglichkeiten des Aufbaus eines Beschwerdemanagements und dessen erfolgreichen Einsatz zur Kundenbindung.

„Die Geschäftsbeziehungen und das Image des Unternehmens sind nicht durch eine Reklamation gefährdet, sondern durch Ihr Verhalten im Reklamationsfall. Sie werden heute lernen, wie Sie durch systematisches Beschwerdemanagement Ihre Geschäftschancen erfolgreich nutzen können“, so Regina Stracke vom Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung der IHK Reutlingen.

Der Kunde als Partner

„Die Kundenpartnerschaft ist ein Garant für die Kundenbindung. Es geht immer darum, die Erwartungen und Gefühle des Kunden zu erkennen und zu erfüllen“, erklärte Antje Fleischer von der TüNet GmbH in Tübingen. Sie erläuterte wie Reklamationen als Chance und Teil einer kundenorientierten Unternehmensphilosophie betrachtet und bearbeitet werden können. Winfried Hörmann von der Reutlinger T-Punkt Vertriebsgesellschaft erarbeitete gemeinsam mit den Teilnehmern die psychologische Seite von Beschwerden. „Trainieren Sie, nicht auf der Emotionsebene zu reagieren und versachlichen Sie das Reklamationsgespräch mit Hilfe von Fragen“, riet Hörmann. Anhand von Praxisbeispielen zeigte er auf, wie Unternehmen mit schriftlichen und persönlichen Reklamationen verfahren sollten.



Winfried Hörmann, T-Punkt Vertriebsgesellschaft und Antje Fleischer, TüNet GmbH (von links) gaben Tipps zum Umgang mit Kundenbeschwerden. Foto: IHK

IHK Service

Fragen zur Veranstaltungsreihe „Mittelstand Spezial“ beantwortet Regina Stracke vom Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung unter Telefon: 071 21/2 01-1 38 oder per E-Mail: stracke@reutlingen.ihk.de.

IHK Terminkalender September/Oktober 2006 – Angebote für Existenzgründer

Datum	Veranstaltung	Ansprechpartner
■ 06.09.2006	Existenzgründungs-Gruppenberatung (Basisinformationen) Veranstaltungsort: IHK Reutlingen, Hindenburgstr. 54, 72762 Reutlingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Ute Brandner, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 67
■ 20.09.2006	Existenzgründungs-Gruppenberatung (Basisinformationen) Veranstaltungsort: IHK-Akademie Albstadt Goethestr. 98, 72461 Albstadt-Tailfingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Ute Brandner, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 67
■ 23.09.2006	Existenzgründungs-Gruppenberatung (Basisinformationen) Veranstaltungsort: IHK-Akademie Albstadt Goethestr. 98, 72461 Albstadt-Tailfingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Martina Govedarovic, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 54
■ 26.09.2006 – 28.11.2006	Existenzgründungs-Lehrgang für Existenzgründer im T-Punkt-Business, jeweils dienstags und donnerstags Veranstaltungsort: T-Punkt-Business Markwiesenstraße 6, 72770 Reutlingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Martina Govedarovic, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 54
■ 11.10.2006	Existenzgründungs-Gruppenberatung (Basisinformationen) Veranstaltungsort: IHK Reutlingen, Hindenburgstr. 54, 72762 Reutlingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Ute Brandner, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 67
■ 25.10.2006	Existenzgründungs-Gruppenberatung (Basisinformationen) Veranstaltungsort: IHK-Akademie Albstadt Goethestr. 98, 72461 Albstadt-Tailfingen	Bereich Starthilfe und Unternehmensförderung Ute Brandner, IHK Reutlingen Telefon: 071 21/2 01-1 67