



### arowa Inhouse Trainingsbeispiel

Nachfolgend finden Sie eine exemplarische Agenda für ein arowa Inhouse Training zum Themenbereich **A6: Reklamationsmanagement: Professionell & zeitgemäß**.

#### Beispiel-Agenda

- Reklamationen als unternehmerische Chance wahrnehmen
- Einstellungsarbeit & Rollendistanz: Vom Frust zur Lust
- Dos & Don'ts bei telefonischen Reklamationsgesprächen
- Die wichtigsten Reklamationsarten: Überblick & Praxistipps
- Psychologie & Phasen von Reklamationsgesprächen
- Kompetenter Einsatz erfolgserprobter Deeskalationstechniken
- Umgang mit den fünf häufigsten Reklamationstypen
- Persönlicher Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen

## arowa Inhouse Trainings à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!

Für ein erstes unverbindliches Angebot können Sie gerne individuelle Trainingsziele auswählen (optional). Ihre Vorteile:

- **Bedarfsbezogene Zielklarheit.** Sie planen Ihr Training auf der Basis eines transparenten inhaltlichen Zielfokus (Pflicht-/Kürthemen).
- **Leistungsbezogenes Trainingskonzept.** Sie erhalten bereits im Erst-Angebot bedarfsgerecht kalkulierte Optionen zum Trainingssetting - passgenau zu Ihrer Ausgangssituation (z.B. Dauer, Umfang, Gruppengröße, Budget, Lernformate, Trainer etc.).

### ■ Grundsätze & Prinzipien beim Reklamationsmanagement

- Beschwerden & Reklamieren: Phänomene unserer Zeit?
- Psychologie & Kommunikation bei Reklamationen
- Analyse von Kundenreklamationen: Das 3 P Modell
- Bewusste, empfängerorientierte & positive Gesprächsführung
- Fallspezifische Frage- & Dialogtechniken kennen & anwenden
- Erfolgsfaktoren im Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen
- Aktives Wahrnehmen & präsenten Hinhören
- Sprache, Stimme & Stimmung: Der Ton macht die Musik

### ■ Stresskompetenz: Mentale Haltung & Resilienz

- Rollendistanz aufbauen: Persönlicher Umgang mit Konflikten
- Emotionen & Ohnmacht: Eigenmacht bewusst stärken
- Positiver Mindset: Hemmungen & Schwellenängste überwinden
- Persönliche Glaubenssätze reflektieren, klären, erneuern
- Anti-Stress & Resilienz: Tipps & Techniken für die Praxis
- Souveräner Umgang mit Nörglern, Ignoranten & Klugscheißern
- Selbst- & Fremdbild: Mein Kommunikationsprofil im Check up
- Umgang in Drucksituationen: Coole Techniken für die Praxis

### ■ Phasen & Techniken bei telefonischen Reklamationen

- Psychologische Beschwerdeführung: Grundlagen & Tipps
- Optimale Beziehungsgestaltung bei Beschwerden
- Reklamationsarten: Berechtigter oder unberechtigter?
- Situationsspezifische Dialog- & Fragetechniken
- Deeskalationstechniken: EVA3, Wunderfrage & Co.
- Support- & Servicegrenzen diplomatisch, aber klar vermitteln
- Notfallstrategien: Aussichtslose Gespräche beenden
- Umgang mit typischen Beschwerdeführern & Kundentypen

### ■ \* Spezielle Impuls-Themen: Reklamationen (Auswahl) \*

- Fall-Werkstatt: Häufige Routine-Strategien definieren
- Management & Beschwerdekultur in meinem Unternehmen
- Kleine Kundentypologie: Umgang mit verschiedenen Anrufern
- Erfolgsregeln & Werkzeuge für das Beschwerdemanagement
- Interne Prozessqualität: Annahme, Bearbeitung, Reporting
- Organisatorisch-technische Maßnahmen: Das 3 P-Modell & Co
- Professionelles Follow up: Kontakt & Feedbackmanagement
- Ganzheitliches Reklamationsmanagement: Kultur & Umfeld

#### Sonstige Themen & Lernziele:

---



---



---

### Kombiniere & profitiere!

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung bei der inhaltlichen Abstimmung Ihres gewünschten Inhouse Trainings. Kontaktieren Sie uns einfach!

Unsere Kunden kombinieren das arowa Inhouse Trainingskonzept A6 häufig mit einzelnen Themenbereichen aus folgenden exemplarischen Trainingsmodulen:

#### A5

Telefonieren im Service & Support: Kundenorientiert & effizient

#### B1

Kommunikation & Rhetorik: Souverän & überzeugend

#### B3

Selbst- & Zeitmanagement: Individuell & ganzheitlich



## All-inklusive Leistungen (Präsenztrainings)

- ✓ Telefonische Beratung & Auftragsklärung
- ✓ Punktgenaue Abstimmung individueller Lernfelder (Pflicht-/Kürthemen)
- ✓ Ausarbeitung der Trainings-Konzeption
- ✓ Professionelle Seminarskripte & Arbeitsmaterialien
- ✓ Nachbereitete digitale Fotodokumentation
- ✓ Individuelle Praxistransferbriefe
- ✓ arowa Teilnahmezertifikate



## Rabattierungsmöglichkeiten

Profitieren Sie von auftrags- & leistungsbezogenen Vergünstigungen, z.B. je nach

- **Dauer der Trainingsaktivität (ein- oder mehrtägig)**
- **Weiterbildungsumfang (Trainingsmodule/-gruppen)**
- **Gruppengröße (Kleingruppenpauschale)**
- **Trainings-Setting (z.B. Screening Einheit, Follow-Up)**

Je konkreter Sie uns über Ihr gewünschtes Trainingssetting informieren, desto bedarfsbezogener können wir Ihr Erst-Angebote kalkulieren.



## Optionale Zusatzlösungen (kostenpflichtig/zubuchbar)

- Screening Einheit im Vorfeld der Durchführung** (Trainingsbedarfsanalyse bei Ihnen vor Ort)
- Individuelles Coaching-on-the-Job** (Vor und/oder nach dem Präsenztraining)
- Follow-Up Coaching** (z.B. via Skype, Telefon, Mail)
- Einsatz „Digitaler Coach“** (Smartphone App): Motiviert und begleitet die Teilnehmer nach dem Präsenztraining zur Umsetzung des Gelernten in der Alltagspraxis.



Gerne beraten wir Sie zu einem möglichen Einsatz unseres **digitalen Coachs (Smartphone App)** für Ihr Inhouse Training. Durch die Arbeit mit dem digitalen Coach wenden Ihre Mitarbeiter Ihre Trainingsziele 3-4 Mal mehr im Alltag an, als in Trainings ohne digitalen Coach.

**Weitere Infos finden Sie HIER.**

## Senden Sie uns Ihre unverbindliche Angebotsanfrage / arowa Inhouse Trainings

Wünsche & Informationen zu Ihrem geplanten Inhouse Training, z.B. Hintergrund, Durchführungstermin, Besonderheiten etc. (optional):

---

---

---

---

---

---

---

---

### Unternehmensdaten

_____ Firmenname	_____ Straße, Nr.	_____ PLZ/Ort
_____ Ansprechpartner, Abt./Position	_____ Telefon (Durchwahl)	_____ Fax
_____ Mail-Adresse	_____ Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen	

- Ich willige der Verarbeitung aller personenbezogener Daten zum Zweck der Weiterverarbeitung zur Erstellung eines unverbindlichen Erst-Angebot ein ([www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung](http://www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung)).

Unverbindliche Angebotsanfrage absenden

Formular drucken

Formular speichern

arowa · TRAINING · COACHING · SEMINARE  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg  
Fon: +49 (0)761 389299-72  
Fax: +49 (0)761 389299-74  
E-Mail: [info@arowa-trainings.de](mailto:info@arowa-trainings.de)

[www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)