

**Heiko T. Ciesinski**  
Der Experte für Kommunikation & Vertrieb



**Kreishandwerkerschaft  
Gelnhausen-Schlüchtern**  
verstehen | bündeln | handeln

## Die Kreishandwerkerschaft lädt ein zum Online-Seminar

# Professioneller Umgang mit Reklamationen & Beschwerden

**Dienstag, 28. Mai 2024  
um 17 Uhr, online  
mit Heiko T. Ciesinski**

Bekannt aus:



SAT.1



**Deutsches  
Handwerksblatt**

**Handelsblatt**



Die Handwerks  
Akademie

# Jede Beschwerde ist eine Chance

Sie haben schon mal Kunden, die aus einer Mücke einen Elefanten machen und die einfach nur den Preis im Nachhinein drücken wollen! Sie wollen **den Kunden nicht verlieren**, aber Sie möchten am Ende auch **nicht draufzahlen!** Mit einer professionellen Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung **stärken Sie die Kundenbindung**, denn **9 von 10 Kunden halten Ihnen die Treue**, wenn Sie eine Reklamation oder eine **Beschwerde wunschgerecht behandeln**.

Sind Sie manchmal auch unsicher wie Sie sich professionell verhalten, wenn Kunden mit einer Reklamation oder Beschwerde zu Ihnen kommen?

**Erfahren Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung wie sich richtig verhalten.**

## Sie erfahren:

- ⇒ Warum es existenzgefährdend ist, wenn Sie unzufriedene Kunden nicht beachten
- ⇒ **Die 7 häufigsten und teuersten Fehler** im Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
- ⇒ Die 5 Phasen eines Beschwerdegesprächs
- ⇒ Die Zauberfrage in ausweglosen Situationen
- ⇒ So gehen Sie mit ungerechtfertigten Bewertungen bei Google um



## Ihr Nutzen:

- ⇒ Sie gehen künftig mit Reklamationen und Kundenbeschwerden professionell und kundenorientiert um und bleiben auch in schwierigen Situationen souverän und gelassen.
- ⇒ Egal, ob persönlich oder am Telefon: Sie treffen immer den richtigen Ton, stärken die Kundenbindung und steigern so Ihre Umsätze.

Das Seminar wird über Zoom durchgeführt. Für die Teilnahme benötigen Sie lediglich einen **PC oder ein Tablet, Mikrofon und Kamera. Kamera bitte anstellen.** 😊

**Anmeldung über diesen Zoom-Link:**

[https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN\\_m0zJQCO-RrmJXeTXrFJNvg](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_m0zJQCO-RrmJXeTXrFJNvg)

Sie haben Fragen? Schreiben Sie eine E-Mail an: [webinar@heiko-t-ciesinski.de](mailto:webinar@heiko-t-ciesinski.de)

## Das sagen unsere begeisterten Kunden:

**Ralf Stommel**  
Geschäftsführer

**Stommel Haus GmbH**



„Für mich ist das Seminar ‚Beschwerdemanagement‘ empfehlenswert, weil bei guter Umsetzung und Anwendung **ein echter ‚Mehrwert‘ im Unternehmen**, aber auch im persönlichen Bereich erzielt werden kann. Heiko T. Ciesinski kann ich weiterempfehlen, weil **ruhiger, souveräner Vortragstil!**“

**Vanessa Sunderbrink**  
Glas Wulfmeier GmbH



„Für mich ist das Seminar ‚Beschwerdemanagement‘ empfehlenswert, weil ich gelernt habe, **wie ich im täglichen Geschäft mit den Kunden und ihren Reklamationen umgehen kann. Praktische Beispiele waren sehr gut!** Alle meine Fragen wurden beantwortet. Heiko T. Ciesinski kann ich weiterempfehlen, **weil er sehr gut vorbereitet war**, das Seminar zielstrebig und ehrgeizig (uns etwas beizubringen) geleitet hat und jedem die Chance gegeben hat sich einzubringen.“

**Frank Diwisch, Bauunternehmung Jökel**

„Für mich ist das Seminar ‚Reklamationsbearbeitung‘ empfehlenswert, weil es **viele praktische Bezüge** herstellt. Man lernt auch sich in die Lage anderer hineinzusetzen und das **mit kleinen Gesten Großes erreicht** werden kann. Heiko T. Ciesinski kann ich weiterempfehlen, weil er die **wesentlichen Bezüge und Sachverhalte sehr gut vermitteln** kann. Man wird nicht müde ihm zuzuhören und erkennt viele Parallelen zu seiner Arbeitszeit sowie im privaten Konfliktbereich.“



## Heiko T. Ciesinski

Der Experte für Kommunikation & Vertrieb

Er ist Dozent an vielen Kreishandwerkerschaften, Berufsverbänden sowie beim Zentralverband des Deutschen Handwerks. Die Presse nennt ihn ‚Guru der Formulierungskunst‘, ‚Meister der Kommunikation‘ & ‚Der Pep Guardiola des Verkaufstrainings‘. Er ist Autor verschiedener Bücher, vieler E-Books und unzähliger YouTube-Videos.

Weitere Infos: <https://heiko-t-ciesinski.de>