

**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

**Montag, 30. September 2024  
um 17 Uhr, online  
mit Heiko T. Ciesinski**

Bekannt aus:



SAT.1



**Handelsblatt**



# 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>

# 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\\_GaZs6-N\\_QkeKo-e\\_b3ffQw](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_GaZs6-N_QkeKo-e_b3ffQw)

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