



Osterberg-Institut  
Am Hang  
24306 Niederkleveez

### Das Osterberg-Institut

ist eines von drei deutschen Bildungsinstituten der Karl Kübel Stiftung. Es wurde 1995 in Niederkleveez in Schleswig-Holstein gegründet.

### Unternehmer Karl Kübel

Stifter Karl Kübel war geprägt durch gleichermaßen soziales wie unternehmerisch-anpackendes Handeln. Er bot seinen Mitarbeitenden schon in den 1950-er Jahren Partnerschaftsverträge an, um sie an den geschaffenen Werten zu beteiligen und gleichzeitig Produktivität und Engagement zu steigern. 1972 verkaufte er sein Unternehmen und brachte den Erlös und große Teile seines Privatvermögens in die Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie ein. Mehr Informationen über unsere Trägerstiftung finden Sie unter [www.kkstiftung.de](http://www.kkstiftung.de).

### Unsere Philosophie

Der Mensch als Individuum steht im Mittelpunkt unserer Angebote. Wir gehen davon aus, dass Menschen ihren professionellen Kontext partnerschaftlich gestalten wollen und bereit sind, Verantwortung für sich und ihr Unternehmen zu übernehmen. Diejenigen mit Führungsverantwortung spielen dabei eine Schlüsselrolle. Sie können Impulse geben, eine neue Qualität des Denkens und Handelns zu entwickeln.

### Unsere Einrichtung

Die Einrichtung des Osterberg-Institutes zielt darauf ab, Sie „zum Wesentlichen“, dem Anliegen Ihrer Weiterbildung, kommen zu lassen. Die freundlichen Räume, das großzügige Gelände und die traumhafte Umgebung ermöglichen Ihnen das Ausblenden unerwünschter Störungen und eine gleichermaßen entspannte wie spannende Fokussierung auf Ihr Thema.

Auf Minibars und Fernseher in den Zimmern verzichten wir bewusst. Bei den Mahlzeiten bieten wir statt kostspieliger und zeitraubender Bedienung effiziente und schmackhafte Büffets. Wir stellen Ihnen die Infrastruktur und eine passende Umgebung für eine zeitgemäße, professionelle und anregende Arbeit.

Osterberg-Institut



der Karl Kübel Stiftung

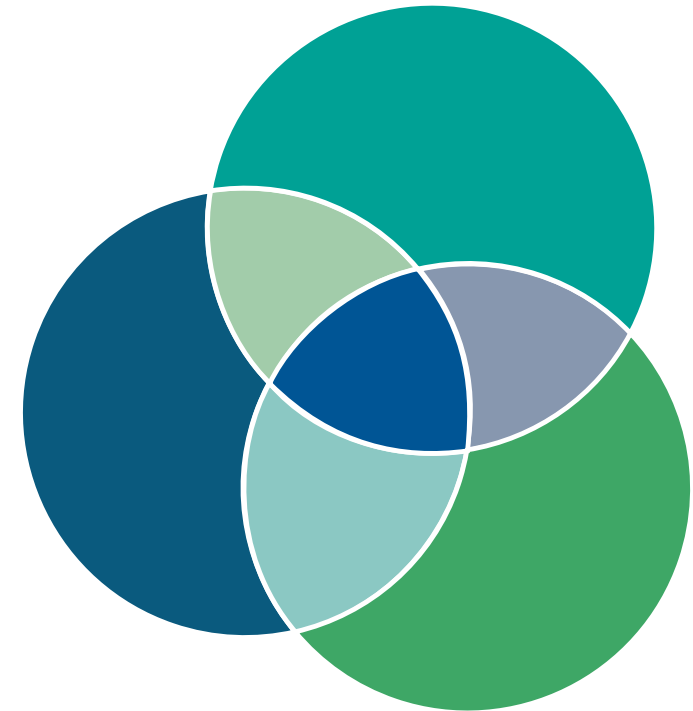
Am Hang  
24306 Niederkleveez (Holst. Schweiz)  
Fon 04523 9929-0 | Fax 04523 9929-50  
[info@osterberginstitut.de](mailto:info@osterberginstitut.de)  
[www.osterberginstitut.de](http://www.osterberginstitut.de)

# Zu Frieden mit Kunden – zufriedene Kunden

## Konstruktive Beschwerdegespräche

MIT BETTINA HATTWIG UND STEFFEN HAUPT

12.-13. JUNI 2017





# Zu Frieden mit Kunden – zufriedene Kunden

## Konstruktive Beschwerdegespräche

Seminar 7339

Nie ist die Chance, guten Service zu beweisen und gleichzeitig die Gefahr, die Kundenbeziehung zu belasten, so groß wie bei einer Kundenbeschwerde. Professioneller Umgang mit Beschwerdesituationen setzt eine hohe Selbstreflektion, klare Strukturen und Handlungsoptionen voraus. Ihre Reaktion sollte sowohl für den Kunden und die Situation angemessen sein als auch zu Ihnen persönlich passen.

Grundlage der Gesprächsführung sind eine wertschätzende Haltung und Verständnis für die Reaktion des Kunden auch in kritischen Situationen. Diese führt zu Deeskalationen, zu einem besseren Kontakt mit dem Kunden und zu einem inneren und äußeren Frieden auch mit „schwierigen Kunden“.

### Inhalte

- Worum geht es bei Beschwerden wirklich? Sachebene – Bedürfnisse – Gefühle
- Auslöser und Ursache für Ärger und Stress
- Wie reagieren Sie auf Beschwerden und persönliche Angriffe?
- Was sagt der Kunde? Was hören wir? Was verstehen wir?
- Wahrnehmung und Interpretation unterscheiden
- Kunden führen durch gezielte Fragen und aktives Zuhören
- Grundlagen und Ablauf eines konstruktiven Beschwerde-Gesprächs

Ein Schwerpunkt des Seminars stellt die Selbstreflektion Ihres eigenen Reaktionsmuster durch Einzel-, Paar- und Kleingruppenübungen dar. Sie lernen, Ihr Verhalten gegenüber Ihren Kunden zu optimieren und erarbeiten für sich persönlich neue Handlungsoptionen. Grundlage der Arbeit ist eine wertschätzende Haltung gegenüber allen Beteiligten.

### Termin

12. - 13. Juni 2017 | Mo 10 - Di 16 Uhr

### Nutzen

- Sie erkennen und verstehen Ihre eigenen Reaktionsmuster.
- Sie werden souveräner im Umgang mit dem Ärger Ihrer Kunden.
- Sie vermeiden Eskalationen und festigen so Ihre Kundenbeziehungen.
- Sie lernen, sich besser vor Angriffen Ihrer Kunden zu schützen und bleiben auch bei persönlichen Angriffen gelassen.
- Sie lernen, mit Beschwerden strukturierter umzugehen und behalten dadurch innere Klarheit und Orientierung.

### Zielgruppe

Menschen mit Kundenkontakt

### Leitung



#### Bettina Hattwig

Bau-Projektmanagerin, Management Coach, Unternehmensberaterin, Dipl.-Ing. Architektin und Bauingenieurin MBA



#### Steffen Haupt

Wirtschafts-Mediator, Konflikt-Coach, Kommunikationstrainer, Leitung Beschwerdemanagement eines Industrieunternehmens, Dipl.-Ing. Architekt

### Investition

€ 520 bei Anmeldung bis 12.03.2017, danach € 650 + Pensionskosten € 97

### Anmeldung

Anmeldung zum Seminar 7339 | 12.- 13. Juni 2017  
Zu Frieden mit Kunden – zufriedene Kunden

Name  Vorname

Straße

PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Beruf

Geburtsdatum:   weiblich  männlich

#### Seminarkosten

- Ich zahle die Seminarkosten vollständig privat.
- Ich bin freiberuflich oder selbstständig tätig bzw. mein Arbeitgeber zahlt die Seminarkosten ganz oder teilweise.

#### ggf. abweichende Rechnungsanschrift

Firma:

Anschrift:

Telefon:

#### Zahlungsweise

- Die Seminarkosten werden 8 Wochen vor Seminarbeginn überwiesen.
- Ich bezahle per SEPA-Basis-Lastschriftmandat.

**SEPA-Basis-Lastschriftmandat** | Ich ermächtige das Osterberg-Institut, Zahlungen von meinem Konto einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die vom Osterberg-Institut auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann binnen 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

IBAN:

BIC:

Kontoinhaber/in:

#### Zimmerwunsch

- Einzelzimmer.
- Ich benötige keine Übernachtung.
- Ich benötige keine Übernachtung und kein Frühstück.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Adresse an die anderen Teilnehmenden weitergegeben wird (ggf. streichen). Ich habe von den AGB auf [www.osterberginstitut.de](http://www.osterberginstitut.de) Kenntnis genommen und erkenne sie für mich und die von mir angemeldeten Personen ausdrücklich an.

Datum, Unterschrift