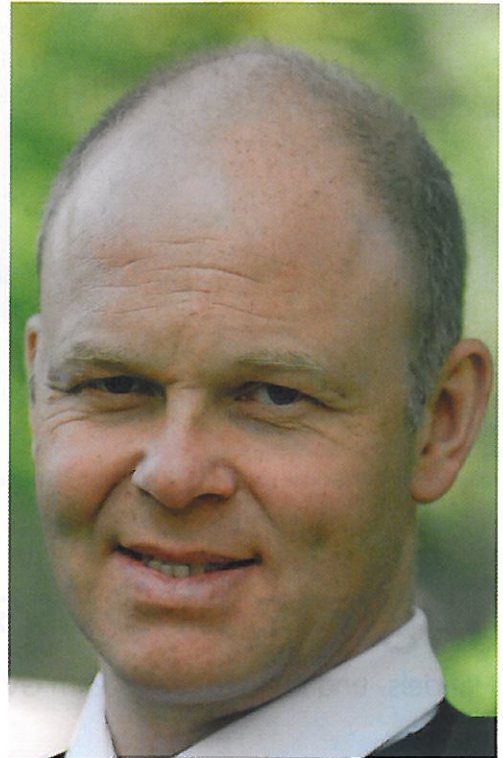




Nähere Informationen sind unter [www.gva-college.de](http://www.gva-college.de) abrufbar.

Dozent Martin Berning gibt Tipps für das richtige Verhalten bei der Reklamationsbearbeitung



FOTOS: GVA, PRIVAT

## Seminar zur Reklamationsbearbeitung

Rechtliche Grundlagen und den „Faktor Mensch“ im Reklamationsmanagement behandelt ein Seminar im Juni.

Reklamationen gehören für Mitarbeiter im Kundendienst zum Arbeitsalltag. Dabei sind die Bearbeitungsprozesse im Reklamations- und Garantiewesen für die Unternehmen aus Teilehandel und -industrie kostenintensiv und binden erhebliche personelle Ressourcen. Ein gutes Reklamationsmanagement ist aber von großer Bedeutung für die Kundenzufriedenheit und somit letztlich auch für die Kundenbindung. Das Management von Reklamationen erfordert dabei nicht nur Wissen über die rechtlichen Grundlagen, sondern auch Fingerspitzengefühl auf der persönlichen Ebene. Das „Expertenseminar für die Reklamationsbearbeitung im Autoteilemarkt“, das vom 13. bis 15. Juni 2016 im Rahmen des GVA-College in Ratingen stattfindet, möchte beide Ebenen zusammenführen. Für die persönliche Ebene, den Faktor „Mensch“, im Reklamationsmanagement zeichnet im Rahmen des Seminars Herr Martin Berning verantwortlich. Sein Verhaltenstraining soll einen wichtigen Beitrag zur Kundenbindung und zum Geschäftserfolg leisten. Die Teilnehmer erlernen dabei, Reklamationsfälle richtig einzuschätzen und eine sachbezogene Lösung unter Einbeziehung der emotionalen Ebene zu erreichen. Dafür werden der geeignete Aufbau und die Struktur von Servicegesprächen und lösungsorientierte Verhaltensweisen im Kundengespräch trainiert. Ein wichtiger Exkurs wird dem Umgang mit „schwierigen“ Kunden gewidmet.

Die rechtlichen Grundlagen der Abwicklung von Reklamationen werden am zweiten Tag der Veranstaltung von Claudius Dücker behandelt. Nur wer die Rechtslage kennt, kann mit kulantem Verhalten werben. Unabhängig von der Kundenpflege und eventueller Kulanzentscheidungen müssen bei Reklamationen mit hoher wirtschaftlicher Bedeutung rechtliche Fehler von Anfang an vermieden werden, um unnötige Nachteile für das Unternehmen auszuschließen. Am Ende des Seminars sollen die Teilnehmer in der täglichen Praxis einschätzen können, welche Ansprüche nach dem Gewährleistungsrecht berechtigt sind und welche nicht.

Das Seminar beschränkt sich auf das Gewährleistungsrecht, also die Ansprüche des Käufers gegenüber dem Verkäufer einschließlich entsprechender Ansprüche zwischen den übrigen Vertragsparteien der Lieferkette. Fragen des Schadensersatzes aus dem Produkthaftungsgesetz oder der Produzentenhaftung des BGB werden nicht behandelt und sind Gegenstand eines Folgeseminars. Das Seminar zielt mit vielen Beispielen aus der Praxis auf die Besonderheiten des Teilegeschäfts ab. ■

» **Weitere Informationen** zum Programm des GVA-College sind unter [www.gva-college.de](http://www.gva-college.de) abrufbar.