

Online-Seminar  
**Reklamationen? Kein Problem!**  
Reklamationen meistern und Reputation stärken

**14. August 2024** von 09:00 - 12:00 Uhr

Begrüßung und Vorstellung des Themas

---

**Begrüßung**      **Einführung - Reklamationen meistern und Reputation stärken**  
*Theresa Usler, Senior Consultant*

---

Reklamationsmanagement nach Best Practice

---



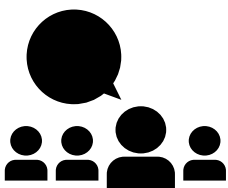
- Erfassung und Erstbewertung kritischer Informationen
- Beurteilung des Sachverhaltes und Situationsanalyse
- Einschätzung von Risiken und des Gefahrenpotentials
- Angemessener Umgang mit kritischen Anfragen

*Theresa Usler, Senior Consultant*  
*Annika Schroedter, Consultant*

---

Fallbeispiele aus der Praxis

---



- Welche aktuellen Herausforderungen bestehen?
- Was sind die Besonderheiten auf Social Media?
- Wo liegt die Balance zwischen Empathie und Fakten?
- Wie kann das Produkt geprüft und verbessert werden?

*Theresa Usler, Senior Consultant*  
*Annika Schroedter, Consultant*

---

Zusammenfassung und Verabschiedung

---

Sie wollen wissen, wie sie mit Reklamationen umgehen können?

**Melden Sie sich an unter:** <https://login.mailingswork.de/-survey/2953/332>