

## Reklamationen souverän managen

Wie man schnell und professionell reagiert



Seminar	264761	30.10.2025	Wildeg
Seminar	264762	16.06.2026	Wildeg

Zielgruppe:  
Alle, die im Betrieb mit Reklamationen zu tun haben.

## Reklamationen souverän managen

Wie man schnell und professionell reagiert

### Inhalt

Es ist das, was man zuletzt brauchen kann: Reklamationen von allen Seiten (Bauherr, Zulieferer, Nachbarn etc), manchmal auch unfair und beleidigend. Wer darauf professionell reagiert, hat die Reklamationen in kurzer Zeit erledigt und kann oft sogar das Image der eigenen Firma verbessern.

Dieser Kurs zeigt, wie es geht – und bietet gleich praktisches Training dafür an

### Schwerpunkte

- Was die Reklamierenden erwarten
- Fünf Phasen der professionellen Reklamations-Behandlung
- Sachliche und emotionale Ebene
- Was das Gespräch positiv und negativ beeinflusst

### Methoden im Seminar

- kurze Theorieteile
- Video-Beispiele
- Einzelübungen, Gruppenarbeiten
- Erfahrungsaustausch
- realen Fall durchspielen (als Videotraining)
- eigene Gesprächsmuster kennen

### Referent / Autor

**Guido Stalder** ist Kommunikationstrainer, Führungskoach und Organisationsentwickler. Er arbeitet für zahlreiche Unternehmen aus verschiedensten Branchen. An der Hochschule Luzern ist er Dozent im CAS Kommunikation und Führung im Bauwesen.

### Veranstaltungsleitung

**Dr. Veronika Klemm**, Dipl. Geologin,  
Leiterin Weiterbildung, TFB AG, Wildegg

**Seminar 264761 30.10.2025**  
**Seminar 264762 16.06.2026**

### Programm

<b>09.00</b>	<b>Begrüssung und Einführung</b> Dr. Veronika Klemm
<b>09.05</b>	<b>Kurze Theorie, Praxisbeispiele und Kurzübungen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was Reklamierende erwarten</li><li>• Häufige Fehler bei der Kommunikation</li><li>• Wie man das Gespräch gezielt positiv beeinflusst</li></ul>
<b>10.30</b>	Pause
<b>10.50</b>	<b>Reklamationsbehandlung in der Praxis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fünf Phasen des Reklamations-Gesprächs</li><li>• Realen Fall durchspielen (Video-Training)</li><li>• Eigene Gesprächsmuster erkennen</li></ul>
<b>12.30</b>	Mittagessen
<b>14.00</b>	<b>Analyse der Video-Übung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die entscheidenden ersten drei Sätze</li><li>• Formulierungen</li><li>• Gestik und Mimik</li></ul> <b>Gezielte Hinweise zur Vertiefung</b>
<b>15.40</b>	Pause
<b>16.00</b>	<b>Erfahrungsaustausch und Transfer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tops und Flops aus dem Alltag</li><li>• Individuelle Verbesserungsmöglichkeiten</li><li>• Transfer in die Praxis (bis 17 Uhr)</li></ul>

### Teilnehmerzahl

ist auf 12 Personen begrenzt.

### Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG  
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg  
Telefon 062 887 72 71

## Organisation

### Teilnahmegebühr

**CHF 595.00** inkl. MWST.

Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**. Studierende (unter Vorweisung der Legi) zahlen **CHF 150.00** inkl. MWST pro Kurstag.

Digitale Kursunterlagen, Pausengetränke und Mittagessen sind im Preis enthalten. Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

### Anmeldung

Bitte unter [www.bauundwissen.ch](http://www.bauundwissen.ch) oder per Mail an [sekretariat@bauundwissen.ch](mailto:sekretariat@bauundwissen.ch) (Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

### Abmeldung

Das Abmelden hat schriftlich zu erfolgen ([sekretariat@bauundwissen.ch](mailto:sekretariat@bauundwissen.ch)) und ist bis 15 Tage vor Kursbeginn kostenlos. Ab 14. bis 2. Tag vor Beginn sind 55% der Teilnahmegebühr geschuldet, bei weniger als 2 Tagen sind es 100%.

### Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

