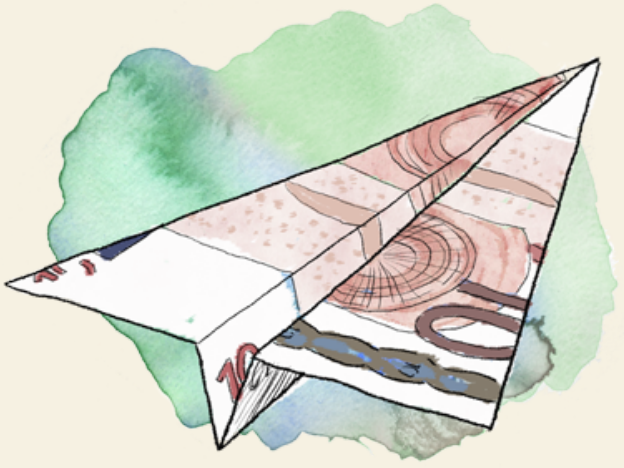
WRE TRAINING FÜR TOURISTIKER

Beschwerde-Check-up 2.0

Wie professionell geht Ihr wirklich mit unzufriedenen Reisekunden um? Mach in 5 Minuten den Check – lerne dabei etwas dazu und finde heraus, wo für Dich und Dein Team noch Potenzial steckt.

- ✓ **Einschätzen:** Wo steht Ihr im Beschwerdemanagement wirklich?
- ✓ **Dazulernen:** 3 teure Reflexe erkennen und vermeiden.
- ✓ **Loslegen:** konkrete erste Schritte für den Alltag.

Für Reiseprofis in Reisebüros und bei Reiseveranstaltern



Hallo,

Beschwerden gehören zum Reisealltag. Wer Urlaub bucht, hat hohe Erwartungen – und nicht immer läuft alles perfekt. Kunden, die sich beschweren, sind **nicht in Balance** – und es ist Deine Aufgabe als Reiseprofi, sie dahin zurückzubringen.

Klingt einfach? Ist es in der Theorie auch. In der Praxis entscheidet aber jedes Detail darüber, ob aus einem verärgerten Kunden wieder ein zufriedener Stammkunde wird – oder ob die Beschwerde teuer eskaliert.

Mit diesem Check-up kannst Du in wenigen Minuten ehrlich einschätzen, wie professionell Du und Dein Unternehmen aktuell mit Beschwerden umgeht. Dazu gibt es ein paar Denkanstöße, die Dir schon jetzt weiterhelfen – und die Du im Training **„Fit in 3 Stunden: Beschwerden souverän lösen, Reisekunden halten“** vertiefen kannst.

Viel Spaß beim Check-up!

Viele Grüße,
Wibke vom WRE Training für Touristiker Team



BEVOR ES LOSGEHT

Warum sich der Blick auf Beschwerden lohnt

68 %

der Kunden, die einem Unternehmen den Rücken kehren, gehen, weil sie **mit dem Kundenservice unzufrieden** sind – nicht wegen des Produkts. Wer Beschwerden gut löst, hält also genau diese Kunden.

Quelle: Studien zur Kundenabwanderung

Für Dich heißt das: Wie Du auf eine Beschwerde reagierst, entscheidet oft darüber, ob ein Kunde bleibt oder geht.

Schon gewusst?

Eine einzige schlecht geführte Beschwerde kostet schnell **475 € und mehr** – an Arbeitszeit für Rechtfertigungs-Mails, Ärger im Team, Anwaltsschreiben und im schlimmsten Fall einen verlorenen Stammkunden. Professionelles Beschwerdemanagement dreht dieses Verhältnis um: weniger Zeit, weniger Kosten, mehr zufriedene Kunden – und bessere Bewertungen auf Google & Co.

Grund genug, jetzt einen ehrlichen Blick auf den Status quo bei Dir im Unternehmen zu werfen. Los geht's mit dem Check-up auf der nächsten Seite.

DER CHECK-UP

Wie gut seid Ihr im Beschwerdemanagement aufgestellt?

WRE
Training für Touristiker

Beantworte die folgenden 8 Aussagen ehrlich für Dich und Dein Unternehmen. Vergib pro Aussage **3 Punkte für „Ja“**, **2 Punkte für „Teils-teils“** und **1 Punkt für „Nein“**. Die Auswertung folgt im Anschluss.

Teil 1 von 2

1 **Wir haben ein transparentes Leitbild, das definiert, wie wir mit unseren Kunden zusammenarbeiten und welche Werte uns leiten.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

2 **Wir haben einen Gesprächsleitfaden für Beschwerden, der das Ziel hat, den unzufriedenen Kunden wieder in Balance zu bringen und gemeinsame Lösungen zu finden.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

3 **Unsere Reiseverkäufer:innen haben im Umgang mit Beschwerden ein dickes Fell und nehmen nichts persönlich.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

4 **Wir kennen unsere Rechte als Reiseanbieter, wir kennen ebenso gut die Rechte des Kunden, und wir kommunizieren auf Basis dieses Wissens lösungsorientiert.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

DER CHECK-UP

Weiter geht’s

WRE
Training für Touristiker

Teil 2 von 2

5 **Bei Beschwerden sind wir kulant, aber nicht verschwenderisch. Wir versuchen immer zuerst, durch gelungene Kommunikation den Kunden ohne finanzielle Erstattung zufriedenzustellen.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

6 **Für Beschwerdefälle haben wir einen klar definierten Prozess, damit wir professionell auftreten und die Qualität unserer Reiseprodukte und unseres Service sichern.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

7 **Wir reagieren auf Beschwerden nie mit Rechtfertigung, Bevormundung oder reiner Weiterleitung, sondern übernehmen von Anfang an Verantwortung für eine Lösung.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

8 **Wir bestätigen jede Beschwerde innerhalb von 24 Stunden und ordnen sie nach Art und Dringlichkeit ein, damit nichts liegen bleibt.**

Ja **3 Punkte** | Teils-teils **2 Punkte** | Nein **1 Punkt**

AUSWERTUNG

Was Dein Ergebnis bedeutet

Zähle zusammen, wie oft Du „Ja“, „Teils-teils“ und „Nein“ angekreuzt hast, und trage die Punkte in die Tabelle ein.

Ja (3 Punkte)	Teils-teils (2 Punkte)	Nein (1 Punkt)

Summe insgesamt: _____ Punkte (von max. 24)

Top-Ergebnis — 19–24 Punkte

Klasse! Ihr seid im Beschwerdemanagement schon richtig professionell unterwegs und wisst, wie Kommunikation Kunden zurück in Balance bringt. Im Training bekommst Du den Feinschliff für den Alltag: Kulanzkosten weiter senken, Formulierungen für knifflige Einzelfälle und den Austausch mit anderen Profis aus der Reisebranche.

Solide Basis — 13–18 Punkte

Ihr habt eine gute Grundlage – aber es gibt noch spürbares Potenzial, gerade bei Leitfaden, Prozess oder dem ersten Impuls in der Reaktion. Genau hier setzt das Training an: Du bekommst einen fertigen Leitfaden, den Du direkt im Alltag nutzen kannst.

Noch viel Luft nach oben — 8–12 Punkte

Hier schlummert richtig viel ungenutztes Potenzial – und damit auch bares Geld (siehe Seite 3: schnell 475 € pro schlecht geführter Beschwerde). Die gute Nachricht: Mit ein paar klaren Werkzeugen lässt sich das schnell ändern. Genau das lernst Du Schritt für Schritt im Training.

MEHRWERT FÜR DICH

3 Reflexe, die jede Beschwerde teurer machen

Egal wie das Ergebnis ausgefallen ist: Wenn eine Beschwerde reinkommt, ist der erste Impuls oft der teuerste. Das sind die drei häufigsten Reflexe, die eine Beschwerde unnötig eskalieren lassen – erkennst Du einen davon wieder?

1 Sich rechtfertigen

> *„Oh Mann, der hat ja Nerven, dem erzähle ich mal, dass wir das gar nicht so machen können, wie er sich das denkt!“*

Wirkung: Der Kunde fühlt sich nicht ernst genommen – und wird erst recht lauter.

2 Bevormunden

> *„Bevor Sie sich beschweren, hätten Sie doch der Reiseleitung vor Ort Bescheid geben müssen.“*

Wirkung: Der Kunde fühlt sich beschuldigt statt gehört – Vertrauen geht verloren.

3 Weiterleiten ohne Verantwortung

> *„Ich leite Ihre Anfrage weiter, die melden sich dann bei Ihnen.“*

Wirkung: Der Kunde fühlt sich abgeschoben – die Beschwerde eskaliert oft erst dadurch richtig.

Die gute Nachricht: Es gibt einen einfachen Gegenentwurf zu allen drei Reflexen – Schritt für Schritt, mit fertigen Formulierungen. Weiter geht’s auf der nächsten Seite.

DER WEG ZUR LÖSUNG

So bringst Du Kunden wieder in Balance

Statt Rechtfertigung, Bevormundung oder Weiterleitung hilft ein klarer Leitfaden. Hier sind drei der neun Schritte, die Dich im Training erwarten:

1

Erstmal erzählen lassen und echtes Interesse zeigen

Der Kunde darf seinen Ärger erstmal loswerden – ohne Unterbrechung, ohne Gegenargument.

3

Gezielt nachfragen

„Erzählen Sie mal, wie war das genau …?" – erst verstehen, dann reagieren.

5

Sich für die Enttäuschung entschuldigen – ohne die Meinung zu teilen

„Das tut mir leid, dass Sie das so empfunden haben, das war nicht unser Ziel." Jeder Kunde darf seine eigene, subjektive Wahrnehmung haben – das ist kein Widerspruch dazu, in der Sache anderer Meinung zu sein.

+ 6 weitere Schritte mit fertigen Formulierungen – ausführlich im Training.
Deine Einladung findest Du auf der nächsten Seite.

DEINE EINLADUNG

Fit in 3 Stunden: Beschwerden souverän lösen, Reisekunden halten

Lerne, wie Du Reklamationen strukturiert bearbeitest, Kulanzkosten senkst und Kunden langfristig behältst – mit einem 9-Schritte-Gesprächsleitfaden und fertigen Formulierungen.

TERMIN **06. Oktober 2027**	UHRZEIT **09:00–12:30 Uhr (mit Pause)**
FORMAT **Online, kleine Gruppe (max. 20 Plätze)**	TRAINERIN **Wibke**
PREIS JE PLATZ **148 € zzgl. USt.**	FRÜHBUCHER BIS 06.09.2027 **98 €** ~~148 €~~

- ✓ Du reagierst klar und bedacht statt aus dem Bauch.
- ✓ Eskalationen und Anwaltsschreiben lassen sich vermeiden.
- ✓ Weniger schlechte Bewertungen bei Google & Co.
- ✓ Du behältst die Kontrolle im Gespräch.
- ✓ Du sparst spürbar Zeit und Geld.
- ✓ Mehr Leichtigkeit für Dich und Dein Team.

Jetzt Frühbucher-Platz sichern

www.wre-trainings.de/beschwerdemanagement

WRE
Training für Touristiker



Danke für deine Aufmerksamkeit!

Wir sind für Dich da:

030-65075621

info@wre-trainings.de | www.wre-trainings.de

Müggelseedamm 233 | 12587 Berlin