



## Wenn der Kunde laut wird Professioneller Umgang mit Beschwerden

Cerwinka | Schranz

2. Aufl. 2020, 168 Seiten, geb.

ISBN 978-3-7093-0664-2

€ 24,90



als E-Book  
erhältlich

## Von der Reklamation zum zufriedenen Kunden

„Der Kunde ist König“ – so lautet der Kern der meisten Unternehmensphilosophien. Doch wie steht es um die kundenorientierte Kommunikation, wenn verärgerte Kunden oder Geschäftspartner eine rasche Behandlung ihres Anliegens einfordern? Wenn es darum geht, Reklamationen und Beschwerden im Sinne der Kunden zu bearbeiten? Ein heikles Thema – schließlich stellt eine professionelle Beschwerde-Kommunikation – auch über Social Media – einen wichtigen Schlüssel zur Kundenbindung dar.

Gabriele Cerwinka und Gabriele Schranz zeigen in mit vielen Beispielen, Tipps, Textbausteinen und Mustervorlagen, worauf es in der Kommunikation mit

fordernden und schwierigen Kunden ankommt.

### Die Autorinnen

**Dr. Gabriele Cerwinka**, freiberufliche Referentin und Coach in den Bereichen Kommunikation, Rhetorik und professionelles Auftreten gegenüber Kunden. Fachbuchautorin und Universitätslektorin.  
**Mag. Gabriele Schranz**, selbstständige Trainerin in den Bereichen Kommunikation, Prozessoptimierung und Office-Management. Fachbuchautorin und Seminarreferentin.

### Pressekontakt

#### **Mag. Susanne Werner**

Leitung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
T + 43 1 24630-30  
F + 43 1 24630-53  
susanne.werner@lindeverlag.at

#### **Monika Mittermaier**

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
T + 43 1 24630-49  
F + 43 1 24630-53  
monika.mittermaier@lindeverlag.at