

ERFOLGREICHES BESCHWERDEMANAGEMENT: DAMIT AUS SCHWIERIGEN GESPRÄCHEN GUTE BEGEGNUNGEN WERDEN

Manche Gespräche mit Deinen Reisekunden beginnen mit Enttäuschung, Ärger oder großem Druck.

Und plötzlich scheint es keinen guten Weg mehr zu geben. Worte werden härter, Missverständnisse größer – und am Ende bleibt auf beiden Seiten ein ungutes Gefühl zurück. Dabei wollen die Menschen gar keinen Streit. Sie wollen gehört werden. Verstanden werden. Eine Lösung finden.

Genau hier zeigt sich, wie wertvoll professionelles Beschwerdemanagement ist. Nicht als Technik, die man „richtig anwenden“ muss.

Sondern als menschliche Fähigkeit, Gespräche wieder zu öffnen, Ruhe hineinzubringen und Schritt für Schritt Vertrauen entstehen zu lassen.

Denn auch in schwierigen Momenten gibt es einen Weg. In unserem Training „Fit in 3 Stunden: Beschwerdemanagement“ lernst du, wie du ihn findest – klar, respektvoll und mit einem guten Gefühl auf beiden Seiten.

DAMIT AUS BESCHWERDEN WIEDER BEGEGNUNGEN WERDEN, DIE TRAGEN.



LAURA, 34, MUTTER ZWEIER KINDER

“

Die Koffer waren kaum ausgepackt, da spürte sie schon diese leise Enttäuschung, die sich wie ein feiner Sandfilm über alles legte.

Wochenlang hatte sie sich auf diese Reise gefreut – Sonne, ein paar Tage ohne Termine, ohne To-do-Listen, ohne das ständige Jonglieren zwischen Job, Haushalt und zwei kleinen Kindern. Mallorca sollte ein Ort zum Durchatmen sein.

Doch im Hotel fühlte sich nichts leicht an. Als die Kinder lachten, blickten andere Gäste auf. Wenn der Kleine am Pool planschte, wurden die Bewegungen ringsum stiller, die Gesichter strenger.

An der Rezeption ein kaum verborgenes Augenrollen, als sie nach einem Gitterbett fragte – das es nicht gab. Immer wieder hörte sie sich selbst sagen: „Seid leise. Nicht rennen. Stört bitte niemanden.“ Worte, die sie im Urlaub nie hatte sagen wollen.

Statt Erholung wuchs in ihr ein Druck, der längst schon da gewesen war. Die Müdigkeit der letzten Monate, das Funktionieren, das Sich-Zusammenreißen. Hier, wo es endlich leicht sein sollte, fühlte sie sich beobachtet und falsch – als wären ihre Kinder zu viel, zu laut, zu lebendig.

Am dritten Tag griff sie zum Telefon und rief im Reisebüro an. Eigentlich wollte sie nur erklären, wie es ihr ging.

Doch die Worte kamen scharf heraus, kantig, voller Ärger. Sie hörte selbst, wie genervt sie klang, wie wenig sachlich. Hinter jedem Satz steckte nicht nur das Hotel, sondern all die Enttäuschung und Erschöpfung.

Und während sie sprach, merkte sie, dass es gar nicht nur um diese Reise ging – sondern um die stille Sehnsucht, endlich einmal wirklich willkommen zu sein. Mit allem, was zu ihr gehört.

UND WÄHREND SIE IM URLAUB MIT IHREN GEFÜHLEN RINGT, SITZT AM TELEFON JEMAND, DER ES GUT MACHEN MÖCHTE – UND DOCH AN SEINE GRENZEN KOMMT.

SVENJA, 38, REISEBERATERIN

“

Seit vielen Jahren berate ich Reisekunden. Reisen bedeuten mir selbst unglaublich viel – dieses Kribbeln vor dem Aufbruch, die fremde Luft, das Gefühl, rauszukommen.

Vielleicht mache ich meinen Job auch genau deshalb so gern. Weil ich anderen genau das ermögliche.

Die Tage sind voll, oft voller, als mir lieb ist. Das Telefon klingelt, E-Mails stapeln sich, im Hintergrund wartet eine Umbuchung, die Kollegin hat eine Frage.

Zeit habe ich eigentlich nie genug. Und trotzdem schaffe ich es immer irgendwie. Ich bleibe länger, denke mit, suche Lösungen. Denn meine Kunden sind mir wichtig. Wenn sie begeistert von der Reise zurück kommen, dann weiß ich wieder, warum ich das alles mache.

Und doch gibt es diese Momente, die mich wirklich treffen. Anrufe, die schon im ersten Ton scharf klingen, voller Forderungen oder Vorwürfe und in mir steigt sofort dieser Ärger auf.

Weil ich mich doch wirklich engagiere. Weil ich mir Mühe gebe, Lösungen suche, mitdenke, manchmal sogar über meine Zeit hinaus. Und dann spricht jemand so mit mir.

Ich möchte helfen, aufrichtig. Aber ich möchte auch respektvoll behandelt werden. In solchen Momenten spüre ich, wie meine Geduld knapp wird, wie ich innerlich dagegenhalte. Der Ton wird fester, die Sätze kürzer und plötzlich schaukelt sich alles hoch.

Wenn ich dann auflege, bleibt dieses unangenehme Gefühl. Menschlich, weil die Begegnung nicht gut war. Professionell, weil ich die Situation nicht drehen konnte. Und genau das frustriert mich.

Ich atme tief durch. Viel Zeit habe ich nicht – der nächste Kunde wartet schon.

**HINTER JEDER BESCHWERDE
STEHT EIN MENSCH. UND AUF
DER ANDEREN SEITE AUCH.**

**AUS BESCHWERDEN
BEGEGNUNGEN MACHEN**



**Onlinetraining“Fit in 3 Stunden:
Beschwerdemanagement“**

22. April 2026 von 09.00-12.30 Uhr

148 Euro

www.wre-trainings.de/beschwerdemanagement