



Beschwerdemanagement

Der professionelle und konstruktive Umgang mit Beschwerden

Bürger, Lieferanten, Kunden und Gesprächspartner jeder Art erkennen am professionellen Umgang mit Beschwerden die Servicequalität eines Hauses, denn darin zeigen Organisationen ihr wahres Gesicht – mit allem, was dazu gehört – oder auch nicht. Der professionelle und konstruktive Umgang mit Beschwerden wird damit zunehmend einer der erfolgskritischen Faktoren für jede Organisation und eine hervorragende Möglichkeit der Kundenbindung.

Wenn eine Organisation im Beschwerdefall professionell agiert, wird innerhalb des Hauses Lernen und Verbesserung möglich. Umso wichtiger ist es, nicht nur den Kunden als solchen zu behalten, sondern diesen wirklich zufrieden zu stellen. Hier ist ein Umdenken erforderlich, insbesondere bei den Personen, an die die Beschwerde herangetragen wurde.



IHR NUTZEN

- Sie können die Notwendigkeit einer Haltungsänderung bzgl. des Umgangs mit Beschwerden nachvollziehen und erkennen.
- Sie kennen konstruktive Umgangsformen mit Beschwerden und können die Bedürfnisse des Beschwerdeführers proaktiv erforschen.
- Sie kennen das Zusammenspiel unterschiedlicher Akteure im Beschwerdefall und wissen um die Möglichkeiten der Unterstützung durch ihre Vorgesetzten und die Hausleitung.

ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

DIE INHALTE

- Was sind Beschwerden?
- Von der Beschwerde zum Bedürfnis – Motivation erkennen!
- Konstruktive Kommunikation bei Beschwerden
- Professionelle Gesprächsführung
- Analyse von Problemen und Schwierigkeiten im Umgang mit Beschwerden – hausinterne Rückmeldungen
- Fragerunde

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus Serviceabteilungen, Marketing, Vertrieb, Backoffice, Qualitätsmanagement sowie Office-Manager/-innen, Sekretär/-innen und Assistent/-innen, die Beschwerden, Reklamationen und Kontakte aller Art kundenorientiert behandeln und als Chance zur Kundenbindung nutzen wollen.

IHR ONLINE-TRAININGS-LEITER

Dipl.-Ing. Michael Bontke (MBA)
Businesscoach, Mediator,
systemischer Supervisor, Dozent
und Speaker



TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Zur Teilnahme an einem Online-Live-Training ist keine Software-Installation notwendig. Sie benötigen lediglich einen Computer, einen aktuellen Browser, eine Internetverbindung (mindestens 6000er DSL-Leitung empfohlen) sowie Lautsprecher. Dabei ist zu beachten, dass die Medienwiedergabe für den virtuellen Raum in Ihren Browsereinstellungen erlaubt sein muss. Optimal wäre, wenn Ihr Gerät zudem mit einer Webcam ausgestattet ist und Sie ein Headset verwenden.

PROFITIEREN SIE VON FOLGENDEN VORTEILEN

Kompakt: Erhalten Sie alle relevanten Informationen.

Interaktiv: Stellen Sie Ihre Fragen via Mikrofon oder Chat.

Einfach: Sie benötigen keine zusätzliche Softwareinstallation.

Bequem: Nehmen Sie ohne Anreiseaufwand aus dem Büro oder Homeoffice teil.

Weitere Informationen und Online-Anmeldung unter:
www.bew.de/mb715



Termine: 24.06.2022 – 09:00 bis 11:15 Uhr mit Pause

Preis: 109,- € zzgl. Mehrwertsteuer

Internet

www.bew.de/mb715