

Die Beschwerde als Geschenk

Wie aus Kritikern zufriedene Kunden werden.

Seminarziel	Nach diesem Seminar betrachten Sie Beschwerden aus einem neuen Blickwinkel - als Geschenk Ihres Kunden. ✓ Sie entwickeln und verfeinern ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln. Ihr Vorteil: Beschwerden ernst zu nehmen sind der Ausgangspunkt einer kundenorientierten Ausrichtung Ihres Unternehmens und wichtige Anregungen und Impulse für Serviceoptimierungen - ein großer Wettbewerbsvorteil.	
Voraussetzungen	Für diesen Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich, Erfahrungen im Umgang mit Kunden sind aber von Vorteil.	
Zielgruppe	Mitarbeiter im Kundenkontakt, im Sekretariat oder Empfang, Mitarbeiter der Kundenhotline	
Format	Präsenzunterricht	
Abschluss	Teilnahmezertifikat mit Inhalten	
Dauer	2 Tage, Do./Fr. 09:00 - 16:00 Uhr	
Termine	23./24.01.2020 07./08.05.2020 05./06.11.2020	
Kosten	€ 500,00 inkl. Unterlagen	
Fördermöglichkeiten	Der Kurs kann durch die Bildungsprämie gefördert werden. Information: W.H.S.B. Weiterbildung Hamburg, Tel. 040 2808460.	
Hinweis	Dieses Angebot führen wir auch individuell und passgenau für Ihr Unternehmen durch. Wir beraten Sie gern.	
Information und Beratung	Martin Vorhauer Heinrich-Grone-Stieg 4 Tel. 040 23703-404 m.vorhauer@grone.de	20097 Hamburg Fax 040 23703-410 www.grone.de/hh-wirtschaftsakademie

Inhalte

- Beschwerdemanagement im kundenorientierten Unternehmen
- Das Beschwerdeverhalten unzufriedener Kunden
- Der direkte Beschwerdemanagementprozess
- Beschwerdestimulierung: Maßnahmen im Überblick
- Beschwerdeannahme: Organisation, Erfassung und Kategorisierung
- Beschwerdebearbeitung: Prozess, Verantwortlichkeiten
- Termin- und Kommunikationsmanagement
- Beschwerdereaktion: Leitlinien und Verhaltensregeln, Typisierungen
- Der indirekte Beschwerdemanagementprozess
- Quantitative und qualitative Beschwerdeauswertung
- Zielgruppengerechtes Beschwerdereporting
- Aktive Informationsnutzung im Rahmen des Qualitätsmanagements
- Die Rahmenfaktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Personalpolitische Aspekte: Rekrutierung, Motivation und Qualifikation von Mitarbeitern
- Organisatorische Aspekte: zentral, dezentral oder dual?