

Professionelle Beschwerdebehandlung

Wie aus Kritikern zufriedene Kunden werden

Seminarziel	Nach diesem Seminar betrachten Sie Beschwerden aus einem neuen Blickwinkel - als Geschenk Ihres Kunden. Beschwerden sind der Ausgangspunkt einer kundenorientierten Ausrichtung Ihres Unternehmens – ein großer Wettbewerbsvorteil. In diesem Training entwickeln und verfeinern die Teilnehmer ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.	
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	
Abschluss	Teilnahmezertifikat mit Inhalten	
Dauer	2 Tage, Do. + Fr. 09:00 - 16:00 Uhr	
Termine	24.01. – 25.01.2019 13.06. – 14.06.2019 07.11. – 08.11.2019	
Kosten	€ 400,00 inkl. Unterlagen	
Fördermöglichkeiten	Der Kurs kann durch die Bildungsprämie gefördert werden. Information: W.H.S.B. Weiterbildung Hamburg, Tel. 040 2808460.	
Firmenseminar	Dieses Seminar veranstalten wir auch gern für Ihr Unternehmen.	
Information und Beratung	Petra Siemoneit Heinrich-Grone-Stieg 4 Tel. 040 23703-403 p.siemoneit@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 Beschwerde-Reporting
- 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?