

## Die Beschwerde als Geschenk

Wie aus Kritikern zufriedene Kunden werden.

<b>Seminarziel</b>	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.	
<b>Voraussetzungen</b>	Für diesen Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich, Erfahrungen im Umgang mit Kunden sind aber von Vorteil.	
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter im Kundenkontakt, im Sekretariat oder Empfang, Mitarbeiter der Kundenhotline	
<b>Format</b>	Präsenzunterricht	
<b>Abschluss</b>	Teilnahmezertifikat mit Inhalten	
<b>Dauer</b>	2 Tage von 09:00 - 16:00 Uhr	
<b>Termine</b>	11./12.02.2021 12./13.08.2021 08./09.11.2021	
<b>Kosten</b>	€ 500,00 inkl. Unterlagen	
<b>Fördermöglichkeiten</b>	Der Kurs kann durch die Bildungsprämie gefördert werden. Information: W.H.S.B. Weiterbildung Hamburg, Tel. 040 2808460.	
<b>Hinweis</b>	Dieses Angebot führen wir auch individuell und passgenau für Ihr Unternehmen durch. Wir beraten Sie gern.	
<b>Information und Beratung</b>	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?