

im virtuellen  
Klassenzimmer

Kurzarbeit?

Für Selbstzahler!

Sie befinden sich durch die Corona-Krise in Kurzarbeit und möchten die Zeit nutzen, sich weiter zu qualifizieren?

## Die Beschwerde als Geschenk

Wie aus Kritikern zufriedene Kunden werden

### Seminarziele

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, ist der Ausgangspunkt einer kundenorientierten Ausrichtung Ihres Unternehmens und wichtige Anregungen und Impulse für Serviceoptimierungen - ein großer Wettbewerbsvorteil.

### Seminarinhalte

- 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?

### Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, im Sekretariat oder Empfang, Mitarbeiter der Kundenhotline

### Voraussetzungen

Für diesen Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich, Erfahrungen im Umgang mit Kunden sind aber von Vorteil.

### Termine

- 15.06. - 18.06.2020
- 19.10. - 22.10.2020

### Dauer

- Teilzeit:  
4 Tage, 16 Unterrichtsstunden  
jeweils von 18:00 - 21:15 Uhr

### Kosten (bei Nachweis von Kurzarbeit)

- 150,00 € inkl. Unterlagen

### Unterrichtsform

- Präsenzunterricht  
im virtuellen Klassenzimmer

### Abschluss

- Teilnahmebescheinigung mit Inhalten

### Zentrale Information und Beratung

#### Martin Vorhauer

Heinrich-Grone-Stieg 4  
20097 Hamburg

Tel. 040 23703-404

Fax 040 23703-410

Mail: m.vorhauer@grone.de



[www.grone.de](http://www.grone.de)

Grone-Bildungszentren  
GmbH – gemeinnützig –



EIN UNTERNEHMEN DER STIFTUNG GRONE-SCHULE