

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

- 05./06.11.2020
weitere Termine nach individueller Vereinbarung

Dauer

- Vollzeit:
2 Tage, Donnerstag und Freitag
jeweils von 09:00 - 16:00 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

Grone-Bildungszentren
GmbH – gemeinnützig –



EIN UNTERNEHMEN DER STIFTUNG GRONE-SCHULE