

Beschwerdemanagement – die Beschwerde als Chance

2 Tage als Live-online oder Präsenz-Seminar

Kundenbeschwerden gehören zu den unangenehmen Ereignissen im Berufsleben. Die Art, wie wir eine Beschwerde behandeln oder wie wir mit unserem Kunden kommunizieren, löst eine wirtschaftliche Reaktion aus. Im schlimmsten Fall das Ende einer Geschäftsbeziehung. In unserem Seminar lernen Sie, wie ein professionelles Reklamationsmanagement systematisch ein Instrument zur Kundenbindung wird. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv stärken.

Seminarinhalte

- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Der Unterschied von Beschwerde und Reklamation
- Jede Reklamation bzw. Beschwerde ist eine einmalige Chance
- Die Prozess-Schritte: Beschwerdeannahme, Beschwerdereaktion, Zwischenbescheid, Bearbeitung, Reporting
- Vorteile eines strukturierten Beschwerdemanagements
- Reaktionszeiten – Wieviel Geduld bringt ein Kunde auf?
- Instrumente zur Kundenbindung bei der Reklamationsbearbeitung
- Auswertung und organisatorische Maßnahmen von Beschwerden
- Minimierung von Beschwerden
- Telefonische Beschwerdebearbeitung
- Schriftliche Beschwerdebearbeitung
 - Formulierungshilfen: Zwischenbescheide, Antwortbriefe, Textbausteine
 - Optimierung Ihrer persönlichen Beschwerdekorespondenz

Zeitlicher Umfang

2 Tage

Methodik

Klassische Inhaltvermittlung, Praxisübungen, Praxisfälle und Lehrfilme,
Diskussionen, Einzel- und Gruppenübungen

Es werden regelmäßig Themen und Beispiele aus der Praxis der Teilnehmer einbezogen.

Veranstaltungsort

Online-Meeting per Zoom oder MS Teams.

Präsenz-Seminare/Trainings finden in Berlin statt.

Ihre Seminargruppe

In einer kleinen Gruppe mit max. 10 Personen aus unterschiedlichen Branchen lernen Sie praxisnah.

Oft ergibt sich unter den Teilnehmern ein Erfahrungsaustausch über das Seminar hinaus.

Termine 2024

- 24. - 25.04.2024
- 04. - 05.06.2024
- 12. - 13.09.2024

Investition

800,00 EUR zzgl. USt.

Lohnt es sich für Sie, ein Inhouse-Seminar zu buchen?

Kontaktieren Sie mich: Tel. +49-176-22770950