
19948 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	10.05.2027 - 11.05.2027
Kurstage:	Montag 09:00 - 16:00 Uhr Dienstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Standort Meißen, Fabrikstraße 16, 01662 Meißen

Methoden/Inhalte

- Anlässe von Kundenbeschwerden
- Subjektivität der Wahrnehmung, Ursachen für Missverständnisse
- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für den langfristigen Unternehmenserfolg
- Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
- Nutzung des Beschwerdemanagements als Kundenbindungsinstrument
- Gesprächs- und Fragetechniken für den richtigen Umgang, die richtige Erfassung von Beschwerden und die erfolgreiche Lenkung des Gesprächs in die positive Richtung
- Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden
- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsgesprächs (Annahme, Bearbeitung, Reaktion bzw. Wiedergutmachung, Auswertung und statistische Erfassung und Auswertung, Beschwerdecontrolling und gezielte Informationsnutzung)
- Reaktionstraining auf telefonische, schriftliche sowie persönliche Beschwerden
- Umgang mit Beschwerden in den sozialen Netzwerken

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Mitarbeitende und Führungskräfte mit Kundenkontakt, die Beschwerden professionell bearbeiten, Kundenzufriedenheit steigern und Beschwerdemanagement gezielt zur Kundenbindung und Verbesserung der Servicequalität einsetzen möchten.
