19872 | Erfolgreiches Beschwerdemanagement in Hoga und Handel

Kursumfang:	16 Unterrichtseinheiten (UE) zu 45 Minuten
Kurszeitraum:	24.03.2027 - 25.03.2027
Kurstage:	Mittwoch 09:00 - 16:00 Uhr Donnerstag 09:00 - 16:00 Uhr
Kurspreis:	749,00 €
Kursort:	bsw Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft gGmbH, Bildungszentrum Riesa, Rudolf-Breitscheid-Straße 33, 01587 Riesa

Methoden/Inhalte

Grundlagen des Beschwerdemanagements

- Ursachen von Beschwerden und subjektive Wahrnehmung von Kunden
- Ziele, Aufgaben und Bedeutung des Beschwerdemanagements
- Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor der Kundenbindung

Kommunikation und Gesprächsführung

- Kundenorientierte Kommunikation im Beschwerdefall
- Gesprächs- und Fragetechniken zur professionellen Beschwerdebearbeitung
- Lösungsorientierter Umgang mit Reklamationen und Einwänden

Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden

- Phasen des Beschwerde- und Reklamationsprozesses
- Beschwerdecontrolling sowie Analyse und Nutzung von Beschwerdedaten
- Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätsverbesserung

Praxisorientierter Umgang mit Beschwerden

- Reaktionstraining für telefonische, schriftliche und persönliche Beschwerden
- Professioneller Umgang mit Beschwerden in 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.