

Beschwerdemanagement - Maßnahmen und Konzept

Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift.

Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Abwanderungen unzufriedener Kunden vermieden und die in Beschwerden enthaltenden Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden. Dem Beschwerdemanagement kommt eine beachtliche und strategische Bedeutung im Kundenbeziehungs- und Qualitätsmanagement zu.

Der Kurs "Beschwerdemanagement - Maßnahmen und Konzept" vermittelt theoretisches Wissen, zeigt anhand von Übungen Situationen und bietet die Gelegenheit, Erfahrungen mit den Teilnehmern und unseren Spezialisten auszutauschen.

Angesprochener Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter und Führungskräfte im Unternehmen

Seminar- bzw. Schulungsinhalte

- Grundlagen für eine erfolgreiche Kommunikation, d.h.
 - Die Bedeutung des 1. Eindrucks
 - Die Grundgesetze für eine erfolgreiche Kommunikation
 - Die zwei Ebenen der Kommunikation
 - Gesprächskiller vermeiden
 - Die Körpersprache bewusst einsetzen und die körpersprachlichen Signale des Gesprächspartners erkennen
 - Zuhörfehler vermeiden und aktiv zuhören
 - Einfühlungsvermögen zeigen
- Kundenbeschwerden als Chance nutzen, d.h.
 - Die zwei Seiten einer Beschwerde
 - Den eigenen Konfliktstil erkennen
 - Die Todsünden vermeiden
 - Tipps für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
 - Mit schwierigen Gesprächspartnern erfolgreich umgehen
 - Auf Manipulationstechniken optimal reagieren

Seminar- bzw. Schulungsvoraussetzungen

Keine.

Seminarart

Dieses Seminar können Sie als **Präsenzseminar** oder als **Live-Online-Training** (virtuelles Präsenzseminar) buchen.

Dauer

2 Tage von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preise

Teilnahmegebühr: ab 1.090,00 € (1.297,10 € inkl. 19% MwSt.) Preis abhängig vom Standort

Im Preis enthalten sind PC-COLLEGE - Zertifikat, Pausenverpflegung, Getränke und Kursmaterial.

Anmeldung

Bitte **online** anmelden oder per **Fax**.

Termine

Die aktuellen Termine und Standorte für Beschwerdemanagement - Maßnahmen und Konzept finden Sie **online**.

Weitere Seminare

Alle Seminare finden Sie in unserer **Seminarübersicht**.

Gerne unterbreiten wir Ihnen auch ein individuelles Angebot entsprechend Ihrer Wünsche und Vorstellungen. Senden Sie hierfür Ihre Anfrage einfach an **training@pc-college.de**.

Erstellt am 23.03.2025

Viele Partner für ein Ziel: Beste Leistung und Rundum-Service

Live-Online-Training

Berlin
Bremen
Dortmund
Dresden
Düsseldorf
Erfurt
Essen
Frankfurt
Freiburg
Hamburg
Hannover
Jena
Karlsruhe
Kassel
Koblenz
Köln
Krefeld
Leipzig
Mannheim
München
Münster
Nürnberg
Paderborn
Regensburg
Saarbrücken
Siegen
Stuttgart
A-Wien
CH-Basel
CH-Bern
CH-Zürich



PC-COLLEGE Zentrale Berlin

Stresemannstraße 78 (Nähe Potsdamer Platz) | D-10963 Berlin
Telefon: 0800 5777 333 / +49 (0)30 235 0000 | Fax: +49 30 2142988 | E-Mail: training@pc-college.de
Ansprechpartner*in: Stefanie Wendt und Kollegen*innen

Alle Informationen und Aktionsangebote finden Sie unter www.pc-college.de