



## Beschwerdemanagement

### Beschwerden und Reklamationen als Chance nutzen

Vielen Unternehmen und Mitarbeitern fällt es schwer, Beschwerden und Reklamationen als etwas Positives zu sehen. Zwar wird Kundenzufriedenheit häufig als höchstes Ziel erklärt, aber genauso häufig mangelt es an der Umsetzung, wenn man es tatsächlich mit unzufriedenen Kunden zu tun bekommt. Vielfach fehlt es an der Routine und dem Wissen um die Möglichkeiten der Reaktion auf Beschwerden von Kunden, dabei ist es sehr wichtig, dass der Kunde sogleich in erster Instanz, an die er sich mit seiner Beschwerde wendet sowie auch – wenn ein Beschwerdemanagement-Prozess in Gang gesetzt wird – später richtig behandelt wird.

#### 1. Lernziele

Beschwerden gehören zum Unternehmensalltag, doch niemand möchte sie gerne bearbeiten. Sie entgegenzunehmen gehört zu den unerfreulichsten Tätigkeiten, sie zu bearbeiten ebenfalls. Im Seminar lernen Sie anschaulich die Vorteile eines systematischen Beschwerdemanagements kennen und erwerben grundlegende Kenntnisse über zukunftsweisende Prozesse in der Beschwerdeabteilung. Es werden die wichtigsten Aspekte in der Beschwerdeannahme sowie die Aufgaben des Beschwerdemanagers erläutert. Sie lernen Beschwerden als wichtigsten Informationsträger in Ihrem Hause zu nutzen. Denn so können Sie Schwachstellen erkennen und beseitigen, verärgerte Kunden zu begeisterten Kunden machen und eine aktive Kundenorientierung betreiben.



# S E M I N A R E

## 2. Lerninhalte

- Kommunikation
- Systematisches Beschwerdemanagement
- Möglichkeiten der Beschwerdestimulation
- Der Erstkontakt mit dem unzufriedenen Kunden
- Korrektes Verhalten dem Kunden gegenüber
- Anforderungen an Mitarbeiter in der Beschwerdeannahme
- Beschwerdeanalyse
- Die zielführende Bearbeitung von Beschwerden
- Die Qualität der Beschwerdebearbeitung
- Instrumente und Beschwerdemanagement-Systeme

## 3. Methodisches Vorgehen

Vortrag, Diskussion, Übungen.

## 4. Ihr Nutzen:

Sie verändern in diesem Seminar Ihre Sichtweise in Bezug auf verärgerte Kunden und lernen, Beschwerden als wichtige Information für Ihr Unternehmen zu nutzen, um Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen, um verärgerte Kunden nicht zu verlieren, sondern zu begeisterten, treuen Kunden zu machen.

## 5. Teilnehmeranzahl und Dauer:

Für das Seminar sind max. 12 Teilnehmer und ein Zeitraum von 1 Tag vorgesehen.

## Termine:

Für aktuelle Termine und eventuelle Terminänderungen siehe:  
[http://www.foreward.de/aktuelle\\_seminartermine.htm](http://www.foreward.de/aktuelle_seminartermine.htm)