

Titel der Veranstaltung	„Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing“ (Workshop)
Beschreibung	<p>Einzelmeinungen von Kunden haben einen großen Einfluss auf potenzielle andere Kunden. Soziale Netzwerke und Bewertungsportale im Internet tragen zur Verbreitung dieser „persönlichen Eindrücke“ bei. Meinungen über ein Unternehmen oder eine soziale Einrichtung verfestigen sich in der Öffentlichkeit und sind im Nachhinein nur schwer zu beeinflussen. Das Meinungsmanagement sollte deshalb nicht nur „Schadensbegrenzung“ leisten, sondern darüber hinaus aktiv Einzelmeinungen positiv beeinflussen, etwa mit professionellem Beschwerdemanagement oder Empfehlungsmarketing. Empfehlungsmarketing nutzt die Kundenempfehlungen, denn diese bewegen mehr als jede Werbe-Botschaft. Nicht selten hängt die Kaufentscheidung anderer Kunden von solchen Empfehlungen ab. Systematisches Empfehlungsmarketing ist deshalb ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Unternehmen oder für soziale Einrichtungen. Träger des Empfehlungsmarketings sind die Mitarbeiter. Sie können das Empfehlungsmarketing aktiv fördern, wenn ihnen dafür Tools und Techniken zur Verfügung stehen.</p>
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Beschwerde-, Meinungs- und Reputationsmanagement • Reaktives und aktives Beschwerdemanagement • Fehler-Kultur“ und systemische Organisationsbetrachtung • Wie funktioniert Empfehlungsmarketing? • Arbeitshilfe für das Empfehlungsmarketing • Zusammenfassung & Abschluss
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsvortrag • Workshop
Ihr Nutzen	Erfahren Sie bei diesem Workshop, welche Ressourcen für ein professionelles Beschwerdemanagement bereits bei Ihnen vorhanden sind – und welche Kompetenzen Sie noch entwickeln können.
Zielgruppe	Führungspersonal und Mitarbeiter aus dem Qualitäts- und Beschwerdemanagement oder Marketing. Alle, die zur Kunden- oder Klienten-Orientierung des Unternehmens oder der sozialen Einrichtung beitragen wollen.
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Workshop zweistündig (Anpassung nach Bedarf) ➤ Online-Workshop zweistündig (Anpassung nach Bedarf)
Sonstiges	<p>Bitte beachten Sie auch die Fachbeiträge zum Thema unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de</p>