

Titel der Veranstaltung	„Professionelles Beschwerdemanagement für Vereine, Verbände und Stiftungen“
Beschreibung	In Vereinen und Verbänden haben Einzelmeinungen ein großes Gewicht. Soziale Netzwerke im Internet tragen zur Verbreitung dieser „persönlichen Eindrücke“ bei. Negative Meinungen über einen Verein oder Verband verfestigen sich häufig und sind im Nachhinein nur schwer zu beeinflussen. Das Beschwerdemanagement eines Vereins oder Verbands sollte deshalb nicht nur „Schadensbegrenzung“ leisten, sondern vielmehr Einzelmeinungen aktiv beeinflussen. Professioneller Umgang mit Mitgliederbeschwerden, ausgeprägte Mitgliederorientierung und das Empfehlungsmarketing sind wichtige Voraussetzungen für den Vereinserfolg.
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsvortrag „Grundlagen eines professionellen Meinungs- und Beschwerdemanagements für Vereine, Verbände und Stiftungen“ • Reaktives und aktives Beschwerdemanagement • Die besondere Rolle der Repräsentanten des Vereins, Verbands oder der Stiftung • Erfolgsfaktoren des Beschwerdemanagements
Methoden	Impulsvortrag, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, Dokumentation der Arbeitsergebnisse. Im Rahmen einer moderierten Gruppenarbeit analysieren die Teilnehmer die Erfolgsfaktoren für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
Ihr Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfahren, was die „Beschwerdekultur“ in Verbänden, Vereinen und Stiftungen ausmacht. • Sie lernen drei Basisstrategien im Umgang mit Beschwerden kennen. • Sie wissen, wie Sie das Empfehlungsmarketing fördern können. • Sie analysieren gemeinsam mit den anderen Seminarteilnehmern Erfolgsfaktoren eines professionellen Beschwerdemanagements
Zielgruppe	Mitarbeiter aus Vereinen, Verbänden, Organisationen und Stiftungen
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Präsenzseminar eintägig ➤ Webinar eintägig ➤ Webinar in zwei Modulen an zwei Tagen
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de