

Titel der Veranstaltung	„Erfolgsfaktor Beschwerdemanagement“ (Workshop)
Beschreibung	Eine professionelle Reaktion auf eine Beschwerde oder Reklamation kann den Kunden umstimmen und für das Unternehmen zurückgewinnen. Kein Unternehmen kann es sich im zunehmenden Wettbewerb leisten, verärgerte Kunden zu verlieren. Zudem können negative Erfahrungsberichte Einzelner beispielsweise über die Verbreitungswege der „Social Media“ eine große Öffentlichkeit erreichen. Dies kann das Image eines Unternehmens nachhaltig schädigen und zum Verlust potentieller Interessenten führen. Gründe genug, Einzelbeschwerden ernst zu nehmen und ihnen erhöhte Aufmerksamkeit zu schenken.
Inhaltliche Schwerpunkte	Welche Kompetenzen und Voraussetzungen brauchen Sie für den professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen? Was ist bereits vorhanden, wo können Sie sich optimieren?
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsvortrag zum Beschwerdemanagement • Auswertung von Erfahrungsberichten • Vorbereitung und Durchführung des Workshops
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	Unternehmen, Organisationen, Verbände und Vereine, die ihr Beschwerdemanagement optimieren wollen
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Workshop dreistündig (Anpassung nach Bedarf) ➤ Workshop als Webinar dreistündig (Anpassung nach Bedarf)
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de