Thema:	Beschwerdemanagement Reklamationsmanagement: Professioneller Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
VA-Nr.:	K 010.36/24-01
Bereich:	Amtsübergreifende Fortbildungen

ACHTUNG TERMINVERSCHIEBUNG (Alter Termin: 20.-21.06.2024)

Lieben Sie Beschwerden und Reklamationen oder sehen Sie diese als (nicht) notwendiges Übel an? Wie stehen Sie selber dazu, wenn Sie eine ‚Beschwerdeâ€™ annehmen und bearbeiten müssen? Wie würden Sie selber vorgehen, wenn Sie selbst etwas zu reklamieren haben oder sich selber beschweren wollen? Wenn Sie meinen, dass Ihre Geduld und Kompetenz im Umgang mit Reklamationen ausbaufähig und optimierbar ist, dann ist dieses Seminar hilfreich. Auch im Kontext mit der Optimierung der Kommunikation an sich lernen Sie hier viele neue Möglichkeiten der Gesprächsführung und zur Erhöhung des Wirkungsgrades Ihrer Kommunikation. Wollen Sie verstehen und verstanden werden? Wollen Sie professionell und souverän sein und wirken? Dann sind Sie in diesem Seminar mit vielen Übungen richtig.

Schwerpunkte:
Impulsdiskussion Istzustand
Wie sind Beschwerden überhaupt zu bewerten und zu betrachten? - Wording: Beschwerden, Reklamationen oder Impulse? - Welche (innere) Haltung haben ich persönlich zu Beschwerden und Reklamierenden? - Bieten Reklamationen und Beschwerden Chancen oder Risiken? - Welche Erfolgskomponenten gibt es im Beschwerdemanagement? - DISG Modell, mit welchen Gesprächspartnern habe ich es zu tun?
Repräsentanz Systeme beim ‚Reklamierendenâ€™
Kundenorientierte Formulierungen und nutzenorientierte Kommunikation
Einbau von rhetorischen Finessen
Kundenfreundliche und wertschätzende Formulierungen statt Sprechunarten und Unworten
Welche Unwörter im Beschwerdemanagement sollte ich in jedem Fall vermeiden? - Sind Qualitätsstandards (und wenn ja, welche) bei Beschwerden nützlich? - Kundennutzenorientierte Formulierungshilfen - Welche Möglichkeiten gibt es zur Analyse der Kundenzufriedenheit - Welche Möglichkeiten gibt es zur Steigerung der Kundenzufriedenheit? - Positiver Abschluss von Kundenbeschwerden - Übungen im Gespräch und in der Simulation

Seminarzeiten:
20.06.2024 08.30 - 17.00 Uhr
21.06.2024 08.30 - 12.30 Uhr

Dozent:
Herr Joachim Grzescik, Mehrfach zertifizierter Coach, Berater, Dozent, Referent und Trainer seit über 25 Jahren

Arbeitsmittel:

Diese werden Ihnen gestellt.

Datum:	06.08.2024 - 07.08.2024	**Zeit:**	9:00 - 16:00 Uhr
Seminarort:	Institutsgebäude Magdeburg Albrechtstr. 7 39104 Magdeburg Raum: Raum siehe Aushang		
Veranstalter:	SIKOSA e.V. Katrin Wille 0391 56540-31		

Preis Mitglieder:	310 Euro
Preis Nichtmitglieder:	465 Euro