

Kursinformation: Fortbildungslehrgang

Reklamations- und Beschwerdemanagement



Reklamationen und Beschwerden sind für Kunden und Lieferanten gleichermaßen ärgerlich. Zeigen sie doch an, dass die Erwartungen an die Qualität von Produkten oder Leistungen nicht erfüllt sind. Die im Seminar vorgestellten Methoden geben Ihnen das praxistaugliche Rüstzeug für einen sicheren Umgang mit Reklamationen und Beschwerden in Ihrem Arbeitsalltag. Sie erfahren außerdem, wie ausgehend von Reklamationen die Qualität eines Prozesses und seiner Ergebnisse wirksam verbessert werden kann.

ZIELGRUPPE:

Firmeninhaber, Führungskräfte und alle, die beruflich mit Beschwerden zu tun haben

INHALTE:

- Unterschiede zwischen Reklamationen und Beschwerden
- Reklamationen systematisch erfassen und effektiv bearbeiten
- Reklamationen genau analysieren: Unmittelbarer Anlass und eigentlicher Grund
- Die richtigen Schlussfolgerungen ziehen und umsetzen
- Souverän mit Beschwerden umgehen Kundenorientierung: Einem unzufriedenen Kunden professionell begegnen
- Neue Kundenzufriedenheit aufbauen und den Kunden dadurch langfristig binden

DAUER UND TERMINE:

- 8 Unterrichtseinheiten
- 7. Juni 2024, Vollzeit in Chemnitz, freitags, 8.00 - 15.30 Uhr
- 20. Juni 2025, Vollzeit in Chemnitz, freitags, 8.00 - 15.30 Uhr

ABSCHLUSS:

Teilnahmebescheinigung der Handwerkskammer Chemnitz

IHRE INVESTITION UND FÖRDERMÖGLICHKEITEN:

- 230,00 €

KONTAKT:

Annett Kolbenschlag: Telefon 0371 5364-161, E-Mail a.kolbenschlag@hwk-chemnitz.de

BERATUNG UND SERVICE:

Zusätzlich zu den Öffnungszeiten Beratungsmöglichkeiten nach Vereinbarung
freitags 14.00 – 18.00 Uhr und samstags 7.15 – 11.15 Uhr in Chemnitz und Plauen