

Fax-Anmeldung (0971 / 7236-111)

Wir melden folgende/n Mitarbeiter/in verbindlich für das u. g. Seminar an:

o Beschwerdemanagement

Anschrift des Unternehmens/der Klinik/der Praxis:

Name: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Tel.-Nr.: _____

Fax-Nr.: _____

E-Mail: _____

Anschrift des/r Mitarbeiters/in:

Name: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon/Fax: _____

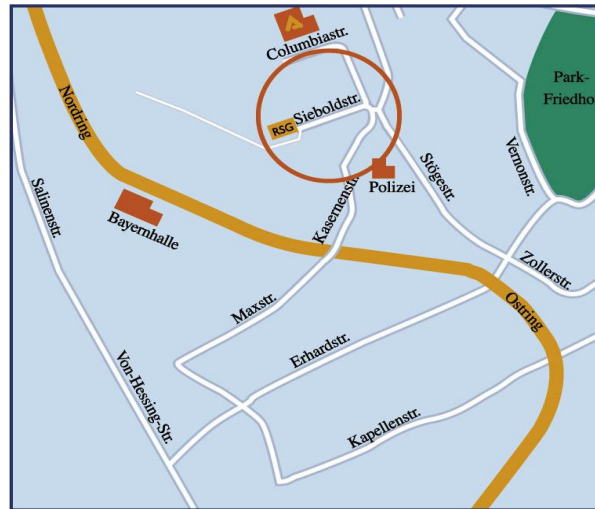
E-Mail: _____

Ort, Datum

Unterschrift und Firmenstempel

Rechnungslegung an:

- ☐ Arbeitgeber
- ☐ Teilnehmer



Rhön-Saale Gründer- und Innovationszentrum GmbH & Co. KG

Sieboldstraße 7

97688 Bad Kissingen

Tel.: 0971 / 7236-0

Fax: 0971 / 7236-111

E-Mail: buero@rsg-bad-kissingen.de

Internet: www.rsg-bad-kissingen.de



Beschwerde- management

Praxisnahes Seminar

im

**Rhön-Saale Gründer- und
Innovationszentrum (RSG)**

Bad Kissingen



Beschwerdemanagement

Häufig empfinden Unternehmen und ihre Mitarbeiter/innen Beschwerden und Reklamationen der Kunden bzw. Gäste immer noch als ausschließlich negativ.

Doch das Gegenteil ist der Fall: Kritisches Feedback der Kunden ist wertvoll. Denn jeder Kunde, der sich beschwert, zeigt ernsthaftes Interesse daran, Kunde zu bleiben.

Professionelles Beschwerdemanagement ist somit ein wichtiges Instrument sowohl im täglichen Umgang mit Kunden als auch bei der Entwicklung des Unternehmens.

Das praxisnahe Seminar vermittelt die für ein professionelles Beschwerdemanagement erforderlichen Kenntnisse.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich insbesondere an Mitarbeiter/innen von Kurverwaltungen und Tourist-Informationen, Reisebüros und Reiseveranstaltern sowie Tagungszentren, Hotels und Gastronomiebetrieben. Ebenso angesprochen sind Mitarbeiter/innen von Unternehmen der Gesundheitswirtschaft.



Schwerpunkte des Seminars

- Ziele des Beschwerdemanagements
- Beschwerdebegriffe und Beschwerdearten
- Beschwerde als Chance zur Kundenbindung und für das Neugeschäft
- Mitarbeiterverhalten im Beschwerdekontakt, Kommunikation
- Das erfolgreiche Beschwerde-Gespräch

Methoden

- Bedarfsabfrage der Teilnehmer/innen
- Checklisten und Handouts mit den Seminarinhalten stehen für den Transfer in den Arbeitsalltag zur Verfügung
- Beschwerde- und Konfliktgespräche werden praxisnah trainiert

Dozentin:

Gaby Hergenröder
Personalentwicklung und Consulting

Abschluss:

Teilnahmebescheinigung der Akademie für Gesundheitswirtschaft

Umfang:

1 Tag (8 U.-Std.)
9.00 – 16.30 Uhr

Ort:

Rhön-Saale Gründer- und Innovationzentrum Bad Kissingen
Sieboldstr. 7, 97688 Bad Kissingen

Nächster Termin:

22.06.2017

Kosten:

120,- € (zzgl. MwSt.)

Rücktritt:

Eine Absage muss schriftlich (per Brief, per Mail oder per Fax) erfolgen. Wir behalten uns vor, bei Absagen ab zwei Wochen vor Lehrgangsbeginn 50 % der Lehrgangsgebühren bzw. *ab dem* Kursstart den vollen Betrag in Rechnung zu stellen. Die Nennung eines Ersatzteilnehmers ist möglich.

