

Seminarbeschreibung: Umgang mit Beschwerden – Kundenreklamationen als Chance nutzen

Beschwerdemanagement ist nicht nur sinnvoll, weil es von den Aufsichtsbehörden gefordert und überprüft wird, sondern vor allem um Transparenz und Weiterentwicklungen in den stationären Einrichtungen und ambulanten Diensten zu erreichen.

Es geht dabei nicht maßgeblich darum ein Formular auszufüllen, sondern vielmehr wie die Mitarbeiter dem verärgerten Kunden richtig begegnen. Wie findet die Kommunikation statt? Wie entsteht für beide Seiten eine Win – Win Situation?

Inhalte:

- Einleitung, Was ist eine Reklamation/ Beschwerde?
- Kundenorientierung geht jeden Mitarbeiter an: Wer ist Kunde?, Was ist Kundenzufriedenheit?, Was ist Service?, Regeln für den Umgang mit Kunden
- Die häufigsten Ursachen für Reklamationen
- Was will der Kunde mit einer Reklamation/ Beschwerde erreichen?
- Die richtige Fragetechnik einsetzen
- Die richtige Kommunikationstechnik im Beschwerde- oder Reklamationsgespräch
- Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen

Dauer:

- Mit praktischen Übungen und besprechen aktueller Beschwerden und deren Umgang (Rollenspiel) Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

- bis 20 Teilnehmer, jeder Teilnehmer erhält ein Skript

Ort:

- frei wählbar