

## **Ein- oder zweitägiger Workshop: Beschwerdemanagement Plus**

Auch aus negativen Erfahrungen können positive Kundenbindungen hervorgehen. In diesem Workshop lernen Ihre Mitarbeiter\*innen professionell mit Beschwerden umzugehen, diese zu analysieren und die gewonnenen Erkenntnisse gewinnbringend in die Arbeit einfließen zu lassen.

Der Workshop eignet sich für alle, die im direkten Kundenkontakt stehen oder für das Management von Beschwerden in Unternehmen verantwortlich sind.

### **Inhalte des Workshops:**

- ❖ **Einführung ins Beschwerdemanagement:**
  - ✓ Bedeutung und Ziele von Beschwerdemanagement
  - ✓ Einfluss von Kundenbeschwerden auf Unternehmenserfolg
- ❖ **Analyse von Beschwerden:**
  - ✓ Erkennen von Ursachen und Mustern
  - ✓ Unterschiedliche Beschwerdearten und wie man sie behandelt
- ❖ **Kommunikationsstrategien:**
  - ✓ Deeskalationstechniken
  - ✓ Effektive Gesprächsführung im Beschwerdefall
- ❖ **Lösungsorientiertes Handeln:**
  - ✓ Entwicklung und Umsetzung von Lösungsstrategien
  - ✓ Fallbeispiele und Praxisübungen
- ❖ **Nachbereitung und Monitoring:**
  - ✓ Dokumentation und Auswertung von Beschwerden
  - ✓ Kundenrückgewinnung und langfristige Kundenzufriedenheit

**Plus: Den Teilnehmenden stehen die exklusiven Inhalte unserer Online-Lernressourcen rund um das Thema Kommunikation am Arbeitsplatz für sechs Monate zum Selbststudium zur Verfügung.**

Sollten Sie konkrete Wünsche an Inhalte oder Schwerpunkte haben, bitten wir Sie, diese vorab mit Ihrem Terminwunsch an uns zu senden.

Ansprechpartnerin: Silke Krogmeier  
Telefon: 030 - 68 97 72 16  
E-Mail: silke.krogmeier@inpaed-berlin.de

Ort: Inpäd e.V., Manfred-von-Richthofen-Str. 2,  
Ecke Dudenstr. VH 1.OG.  
12101 Berlin Tempelhof/Schöneberg  
U-Bahn: U6 Platz der Luftbrücke