

Beschwerdemanagement

Zusammenfassung

Beschwerden können auch Chancen sein - auf ihre Bearbeitung kommt es an. Wird die Beschwerde schnell und im Sinne des Kunden ausgeführt, kann daraus eine große Zufriedenheit erwachsen und Kundenbindung entstehen. In diesem Kurs lernen Sie, Reklamationen systematisch und kundenorientiert zu bearbeiten. Im Teil Kommunikation werden Ihnen theoretische Kenntnisse vermittelt, die für den direkten Kundenkontakt notwendig sind. Praktische Beispiele und Rollenspiele runden das Thema ab.

Kursinhalte

- ✓ Grundlagen des Beschwerdemanagements
- ✓ Planung eines Beschwerdemanagementsystems
- ✓ Beschwerdeannahme
- ✓ Bearbeitung einer Beschwerde
- ✓ Beschwerdereaktion
- ✓ Kommunikation mit dem Kunden
- ✓ Auswertung und Controlling

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Nach dem Kursabschluss können Sie ein Beschwerdemanagementsystem aufbauen und führen. Sie werden Reklamationen in Zukunft professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen. Ihre Ausrichtung auf Kundenorientierung steigt und Ihr Blick ist dafür geschärft, wie Kunden besser gebunden werden können.

Teilnahmevoraussetzungen

Interessenten sollten in der Lage sein, selbstständig zu arbeiten und kundenorientiert aufzutreten. Die deutsche Sprache sollte in Wort und Schrift beherrscht werden. Eine abgeschlossene Berufsausbildung wäre wünschenswert.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

Kursnummer

VZ-Q-2091-8

Standort

vhs-Weiterbildungsakademie Kelheim e. V.
Lederergasse 2
93309 Kelheim

Ihr Kontakt

Astrid Brikmann

Telefon: [09441 1750980](tel:094411750980)

E-Mail: info@vhs-weiterbildungsakademie.de

Unterrichtsform

Vollzeit

Dauer

2 Wochen in Vollzeit

Die nächsten Kurstermine

09.11.26 - 20.11.26	07.12.26 - 18.12.26
11.01.27 - 22.01.27	08.02.27 - 19.02.27
08.03.27 - 19.03.27	05.04.27 - 16.04.27

Zusätzlich 7 weitere Termine verfügbar.
Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

Kosten

auf Anfrage

5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

Zielgruppe

Das Bildungsangebot richtet sich an Führungskräfte, Mitarbeiter die für das Beschwerdemanagement verantwortlich sind, Mitarbeiter aus Einkauf und Vertrieb, Prozesseigner und Qualitätsbeauftragte/Qualitätsmanager.

Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Förderung mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit Bildungsgutschein zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.

Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort

Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Wir beraten Sie zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an.



Herausgeber:

vhs-Weiterbildungsakademie Kelheim

Lederergasse 2

93309 Kelheim

Telefon: 09441 1750980

Fax: 09441 17509898

E-Mail: [info@vhs-](mailto:info@vhs-weiterbildungsakademie.de)

[weiterbildungsakademie.de](mailto:info@vhs-weiterbildungsakademie.de)

Internet:

www.vhs-weiterbildungsakademie.de

Geschäftsführung

Petra Högl

Gertraud Schretzlmeier

Christian Prasch

