

Workshop	Reklamationsbearbeitung professionell und effizient... ...Grundlage für eine langfristige Kundenbindung
Dauer der Veranstaltung (1/2-Tagesseminar/Tages...)	4 Stunden
mögliche Termine	Siehe Veranstaltungskatalog Hellweg Akademie oder gesonderte Vereinbarung
Honorar für dieses Seminar:	Siehe Veranstaltungskatalog Hellweg Akademie oder gesonderte Vereinbarung
Zielgruppe:	Workshop für Unternehmer und Mitarbeiter aus QM und Vertrieb
Teilnehmerzahl: Mind. / Max.	8 bis 12 Personen
Kurzbeschreibung (Einleitung zum Seminar)	Kundenreklamationen sind ärgerlich. Sie bedeuten Arbeit und Kosten und möglicherweise sogar langfristigen Reputationsverlust. Andererseits bieten Reklamationen große Chancen, um innerbetriebliche Prozesse und Abläufe zu optimieren. Durch eine professionelle Reklamationsbearbeitung können Sie nachweislich einen unzufriedenen Kunden zu einem zufriedenen machen und damit eine langfristige Kundenbindung erreichen. Besonders wichtig ist dabei der erste Kundenkontakt im Zuge einer Reklamation. Dieser ist oft schwierig, gilt es doch eine emotional geladene Situation auf eine sachliche Ebene zu bringen. Im Rahmen dieses Workshops werden praktikable Verhaltensweisen für den Erstkontakt am Telefon trainiert.
INHALT / Seminarprogramm:	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignetes Verhalten am Telefon bei Reklamationen • Fallbeispiele – Welche Hürden müssen genommen werden, welche „Fallstricke“ sind zu beachten • Prozessstrukturen und –abläufe in der Reklamationsbearbeitung • Organisation und Kommunikation zur Problemlösung • Entwicklung eines qualitätsorientierten Problembewusstseins • Methoden und Hilfsmittel zur Ursachenanalyse, Auswertung und präventive Prozessverbesserung
INHALT / Methoden - Vorträge - Gruppenarbeit Arbeitsunterlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Vortrag für Basiswissen • Gruppenarbeit • Handout für das Basiswissen • Fotoprotokoll für die Ergebnisse der Gruppenarbeiten
Sonstiges zum Seminar (u.a. Zielstellung / was wird erreicht)	In dem Workshop wird besonders darauf geachtet, dass die Integration in den betrieblichen Alltag durch praktikable Methoden gelingen kann.
Kurzprofil des Referenten bezogen auf dieses Seminar:	Beide Referenten blicken auf mehr als 25 Jahre Führungsverantwortung in der Industrie zurück

	<p>Dr. Peter Fascher vermittelt seit 2003 r sein Wissen und seine Erfahrungen als Unternehmensberater für Prozessoptimierung, Qualitätsmanagement und Umweltmanagement in Beratungsprojekten und Schulungen an seine Kunden</p> <p>Maria E. Schmidt von der B.O.A. GmbH berät seit Jahren ihre Kunden im Bereich der marktorientierten Unternehmensausrichtung und ist ausgewiesenen Expertin für Vertriebs- und Marketingprozesse.</p>
--	---