

Seminar:

Beschwerden – ihr Wettbewerbsvorteil

Beschwerdemanagement als KundInnenbindung

Ziel des Seminars ist ein Beschwerdemanagement, das durch Hebung der Kompetenz und Motivation der MitarbeiterInnen zu einer Hebung der KundInnenzufriedenheit, Optimierung unternehmensinterner Prozesse und bessere Positionierung im Unternehmen führt. Sowohl Unternehmen als auch MitarbeiterInnen und KundenInnen profitieren von Know-How und unternehmerischem Denken der Verantwortlichen.

Zielgruppe

- MitarbeiterInnen in Beschwerdeabteilungen
- AbteilungsleiterInnen/GeschäftsführerInnen, die mit schwierigen Beschwerdefällen/-führern zu tun haben
- GeschäftsführerInnen von Kleinbetrieben, die mit wenig Arbeitsaufwand und Personal Beschwerden optimal begegnen wollen
- TQu-MitarbeiterInnen/Controlling, die vergleichbare Daten aus Beschwerdefällen sammeln und standardisierte Bearbeitungsprozesse einführen wollen

Inhalte / Ablauf

- Wertesystem
- Kommunikationsarten (Eisberg, 4 Ohren, Fragetechniken)
- Konfliktlösungen (Glasl, Havard Konzept, Stress)
- Stress
- Buying Circle Modelle (Prozess-Person-Konflikt Modelle)
- CRM, Unternehmenspositionierung

Nutzen

Die Kommunikations- und Prozessabläufe bei Beschwerden sollen bewusst gemacht und optimiert werden. Eigene Arbeitseinstellungen werden reflektiert und das Auftreten gegenüber dem KundInnen verbessert. Die eigene Position von MitarbeiterInnen wird im Unternehmen gestärkt und die Informationen aus den Beschwerdefällen für das Unternehmen und die Qualitätsverbesserung nutzbar gemacht. TeilnehmerInnen erarbeiten selbst Verbesserungsmöglichkeiten. Der Umgang mit schwierigen Beschwerdefällen/-führerInnen wird durch Kenntnis von Kommunikationsmodellen und Konfliktmanagement verbessert. Motivation und Selbstbewusstsein der oft schon persönlich mitgenommenen MitarbeiterInnen wird gehoben und für die Zukunft durch Bewusstmachung von Strategien und Abgrenzungen gestärkt.

Methaphern / Geschichten

Beschwerdeablauf als „Urlaubsablauf“ in Hotel

Übungen / Interventionen

- Brainstorming zu Beschwerdefällen
- Vorurteile bewusst machen, Menschenkenntnis heben
- Wertesysteme
- 4 Ohren – Sensibilität heben
- Persönlichen Zielplan erarbeiten
- Bewusstmachung, wie man selbst an Probleme herangeht, Stressauslöser
- Unternehmensleitbilder
- Fragen-Rätselralley
- Rollenspiel
- Arbeitssituationen üben (auch schriftlich)

Rahmen/Setting

Ort:	Offen/Geschlossen
Gruppengröße:	5 - 15 TeilnehmerInnen
Dauer:	1 - 2 Tage
Methoden:	Theorie-Inputs, Einzel- und Gruppenarbeit, Lehrgespräche, Rollenspiele, Erfahrungsaustausch, Fallbeispiele aus der Praxis, Wahrnehmungs- und Interaktionsübungen, Feedback

Ihre Investition

Tagessatz:	€ 1.650,- (eine Trainerin, Seminarassistentin und Unterlagen) zuzügl. Reisespesen, Kosten des Seminarortes
-------------------	--

Ihre Trainerin



Mag. Ursula Gressenbauer

Wirtschafts- und Kommunikationstrainerin (Eco-C), Projektentwicklung/-koordination u.a. im Bildungs- und AMS Bereich, Train the Trainer, Trainerausbildung, Businesscoach i.A., Lebens und Sozialberaterin i.A.u.S.; Gender/Diversity-Seminare, Lektorin für Marketing an der FH Tulln/Masterstudium, 20 Jahre in führenden Positionen im Marketing und Pressearbeit /Kommunikation/Eventveranstaltung und selbstständig tätig (Bildungsprojekt in Kooperation mit Microsoft), Trainerin im AMS Kontext (für BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH), Integrations- und Sprachtrainerin seit 1989; Mag. der Germanistik und Theaterwissenschaft

Kontakt und Buchung

Ing. Mag. Stefan Gros MSc MA
sgros@factorhappiness.at
+43/1/997 19 19-0

info_reklamation_ver1_3.doc