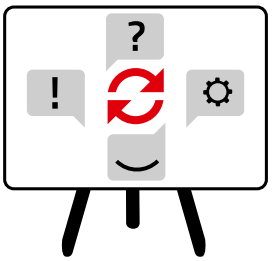
www.kebel.de
training@kebel.de
T:0231.5191986

Seminar Beschwerde Management - Maßnahmen und Konzepte als Live Online Training oder Präsenzkurs



Seminarpreis ab:
1090,00 € zzgl. MwSt.
(1297,10 € inkl. 19% MwSt.)

Live Online Seminarpreis ab:
1090,00 € zzgl. MwSt.
(1297,10 € inkl. 19% MwSt.)

Kurs-ID: PCMG6

Dauer: 2 Tage
Standardzeiten:
09:00 bis 16:00 Uhr

4.8/5 EXZELLENT

IT-Trainings Kebel GmbH
Europaplatz 11
44269 Dortmund
T: 0231.5191986
F: 0231.5191988
training@kebel.de

Huyssenallee 82-88
45128 Essen

Gropiusstraße 7
48163 Münster

Geschäftsführer:
Dipl.Ing. Thorsten Gerd Kebel
USt.ID: DE369771075
HRB 36432
Amtsgericht Dortmund
Sitz der Gesellschaft ist Dortmund
Sparkasse Dortmund
DE52 4405 0199 0171 0057 28
BIC: DORTDE33

Aktuelle Terminübersicht und Anmeldung zum Kurs

➪ **Seminar Beschwerde Management - Maßnahmen und Konzepte als Live Online Training oder Präsenzkurs**

Kursbeschreibung und Informationen

Unser Kebel Team bietet Ihnen Beschwerdemanagement Kurse und Schulungen als Online Trainung und Präsenzseminar mit Zertifikat an. Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift. Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Abwanderungen unzufriedener Kunden vermieden und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden. Dem Beschwerdemanagement kommt eine beachtliche und strategische Bedeutung im Kundenbeziehungs- und Qualitätsmanagement zu. Seminarziel:
Die Teilnehmer lernen Leitlinien und Verhaltensregeln für die Beschwerdeaufnahmen, -bearbeitung und -beantwortung zu entwickeln und zu entscheiden, welche Lösung dem Kunden im Hinblick auf seine Beschwerde angeboten werden soll. Methode:

Kursvoraussetzungen

Keine.

Kursinhalt

- Folgende Lerninhalte werden in unserem Soft Skills Kurs vermittelt:
- Grundlagen für eine erfolgreiche Kommunikation, d.h.
  - Die Bedeutung des ersten Eindrucks
  - Die Grundgesetze für eine erfolgreiche Kommunikation
  - Die zwei Ebenen der Kommunikation
  - Gesprächskiller vermeiden
  - Die Körpersprache bewusst einsetzen und die körpersprachlichen - Signale des Gesprächspartners erkennen
  - Zuhörfehler vermeiden und aktiv zuhören
  - Einfühlungsvermögen zeigen
- Kundenbeschwerden als Chance nutzen, d.h.
  - Die zwei Seiten einer Beschwerde
  - Den eigenen Konfliktstil erkennen
  - Die Todsünden vermeiden
  - Tipps für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement
  - Mit schwierigen Gesprächspartnern erfolgreich umgehen
  - Auf Manipulationstechniken optimal reagieren

Irrtümer, Fehler und Änderung vorbehalten.

www.kebel.de
training@kebel.de
T:0231.5191986

Trainerprofil

Das Beschwerdemanagement Seminar wird von Soft Skills Trainern und Trainerinnen mit mehrjähriger Kurs- und Schulungserfahrung in der Erwachsenenbildung und mit viel Praxis-Know-how durchgeführt. Unsere Trainer und Trainerinnen stehen Ihnen gerne für individuelle Seminarberatungen zur Verfügung.

Inklusivleistungen offene Seminare

- Kalt- und Warmgetränke
- Pausensnacks
- warmes Mittagessen
- Zertifikat
- Seminarunterlage bzw. Seminar-Handout

Diese Schulungszentren erwarten Sie:

Dortmund | Dresden | Düsseldorf | Erfurt | Essen | Koblenz | Krefeld | Leipzig | München | Münster | Regenstauf | Stuttgart | ➪ **Adressen**

oder als Live Online Training.

Den Kursteilnehmern steht in allen unseren Schulungszentren ein PC-Arbeitsplatz mit der entsprechenden Software zur Verfügung.

Das Bewertungsportal - eKomi

EXZELLENT
4,8/5

Wir haben uns für das unabhängige eKomi-Portal entschieden und nutzen die authentifizierte Software, um unsere Teilnehmer:Innen zu befragen und das eKomi Gütesiegel zu tragen.

Jede abgegebene Bewertung – egal ob positiv oder kritisch – fließt in die Bewertungsstatistik von IT-Trainings Kebel GmbH ein und ist Teil der eKomi Trust Zertifikate.

Zufriedene Kunden sind uns sehr wichtig.

Alle Kundenrezensionen können Sie auf der Website des Bewertungsportals nachlesen.

Lesen Sie unsere ➪ **Bewertungen.**

4.8/5 EXZELLENT

IT-Trainings Kebel GmbH
Europaplatz 11
44269 Dortmund
T: 0231.5191986
F: 0231.5191988
training@kebel.de

Huyssenallee 82-88
45128 Essen

Gropiusstraße 7
48163 Münster

Geschäftsführer:
Dipl.Ing. Thorsten Gerd Kebel
USt.ID: DE369771075
HRB 36432
Amtsgericht Dortmund
Sitz der Gesellschaft ist Dortmund
Sparkasse Dortmund
DE52 4405 0199 0171 0057 28
BIC: DORTDE33

Irrtümer, Fehler und Änderung vorbehalten.

www.kebel.de
training@kebel.de
T:0231.5191986

Offene Kurse gemäß Terminplan

⇨ Präsenzkurse

Hierbei handelt es sich um standardisierte Seminare in unseren 21 Trainingszentren. Die Teilnehmer:innen sitzen an einem von uns bereitgestellten PC-Arbeitsplatz. Im Preis enthalten sind ein Seminar-Handout, ein Zertifikat sowie das Catering (Kalt- und Warmgetränke, Obst und Mittagessen).

⇨ Live Online Kurse im virtuellen Klassenzimmer

Bei unseren Live Online Kursen erleben Sie interaktive Kommunikation zwischen Trainer:in und Teilnehmer:innen im virtuellen Klassenraum. Die erforderliche Software und der Zugang wird durch unser Haus gestellt. Die Trainer:innen sind in Bild und Ton präsent. Die Teilnehmer:innen haben jederzeit die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Gleichzeitig können Sie auf Ihrem (zweiten) Bildschirm selbst die Übungen nachvollziehen und praktisch ausprobieren. Unser Kebel Team steht Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung.

Seminargarantie

Wir führen nahezu alle Präsenzseminare und Online Kurse bereits ab einer Person durch. Dies gilt für von uns bestätigte Seminare. Auf diese Weise können wir Ihnen eine reiche Terminauswahl anbieten und Sie erhalten Planungssicherheit für Ihre IT-Fortbildung.
Bei der Durchführung eines Seminars als Einzeltraining verkürzen wir die Seminardauer und intensivieren die Lernphasen im Trainer-Teilnehmer-Dialog. Somit profitieren Sie bei gleichem oder ähnlichem Seminarpreis und kürzerer bzw. angepasster Seminardauer von einem intensiven und individuellem Lernerlebnis. Bitte erfragen Sie diese Garantie für den jeweiligen Kurs.

Firmenschulungen - individuell angepasst

Bei einer individuellen Firmenschulung werden nur die eigenen Mitarbeiter:innen des eigenen Unternehmens gemeinsam geschult. Die Termine, Zeiten und Inhalte werden individuell definiert und können live online, in Präsenz oder hybrid organisiert werden. Somit können u.a. halbtägige Schulungen für unterschiedliche Gruppen und Themen definiert werden. Unsere Firmenschulungen minimieren Ihre Kosten für Ihre interne Weiterbildung.

⇨ Firmenschulung - im Trainingszentrum

Ihre individuelle Firmenschulung in Präsenz wird hierbei in einem unserer bundesweiten 21 Trainingszentren organisiert und durchgeführt. Ihr gewünschtes Catering wird hierbei gemeinsam definiert.

⇨ Inhouseschulung – vor Ort beim Kunden

Wir organisieren gemeinsam Ihre individuelle Inhouseschulung vor Ort in Präsenz und stellen Ihnen erfahrene und kompetente Trainer:innen zur Verfügung. Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne vorkonfigurierte PCs bzw. Notebooks, Beamer und mobile Leinwände gegen Aufpreis zur Verfügung.

⇨ Firmenschulung - live online

Hierbei findet die Schulung, wie bereits oben beschrieben, im virtuellen Klassenzimmer statt.

⇨ Firmenschulung – hybrid

Eine weitere Möglichkeit Mitarbeiter:innen gemeinsam zu schulen besteht darin, in Ihrer Präsenzveranstaltung, weitere Teilnehmer:innen aus anderen Filialen oder dem Homeoffice live online dazuzuschalten.

⇨ Floorwalking

Floorwalking ist eine spezielle Art der Inhouseschulung. Beim Floorwalking von Büro zu Büro, schulen unsere Trainer:innen die einzelnen Anwender:innen direkt am eigenen PC-Arbeitsplatz, um ganz konkret und gezielt, individuelle Lösungen für den täglichen Bedarf zu erarbeiten. Floorwalking eignet sich somit auch im Anschluss einer bereits erfolgten Schulung.

⇨ Workshop

Ein konkretes Workshop- oder Coaching-Thema wird mit dem Kunden gemeinsam vor Seminarbeginn genau definiert. Unsere Trainer:innen beschäftigen sich vorab intensiv mit Ihren Workshopthemen, bereiten ein Konzept vor und erstellen bei Bedarf entsprechende Workshop-Unterlagen, Folien und Übungen.Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

4.8/5 EXZELLENT

IT-Trainings Kebel GmbH
Europaplatz 11
44269 Dortmund
T: 0231.5191986
F: 0231.5191988
training@kebel.de

Huyssenallee 82-88
45128 Essen

Gropiusstraße 7
48163 Münster

Geschäftsführer:
Dipl.Ing. Thorsten Gerd Kebel
USt.ID: DE369771075
HRB 36432
Amtsgericht Dortmund
Sitz der Gesellschaft ist Dortmund
Sparkasse Dortmund
DE52 4405 0199 0171 0057 28
BIC: DORTDE33

Alle genannten Marken und Produkte sind Warenzeichen oder eingetragene Markenzeichen der entsprechenden Unternehmen.

Irrtümer, Fehler und Änderung vorbehalten.