NEXIO Online Akademie GmbH

Beschwerdemanagement

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 890 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	2 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Monat
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Kurzbeschreibung

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 lernt ihr, Reklamationen systematisch und kundenorientiert zu bearbeiten. Im Teil Kommunikation werden euch theoretische Kenntnisse vermittelt, die für den direkten …

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH

Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein

Telefon: 0800 100 87 34

E-Mail: beratung@nexio-akademie.de

Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

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 lernt ihr, Reklamationen systematisch und kundenorientiert zu bearbeiten. Im Teil Kommunikation werden euch theoretische Kenntnisse vermittelt, die für den direkten Kundenkontakt notwendig sind. Praktische Beispiele und Rollenspiele runden das Thema ab.

02 Lehrplan & Module

1. Grundlagen des Beschwerdemanagements

Du lernst, warum Beschwerden wertvolle Hinweise für Qualität und Kundenbindung liefern. Dabei verstehst Du die Ziele und Aufgaben eines systematischen Beschwerdemanagements und grenzt Beschwerde und Reklamation voneinander ab.

2. Planung eines Beschwerdemanagementsystems

Du planst, wie ein Beschwerdemanagementsystem im Unternehmen aufgebaut wird. Dazu gehören Zuständigkeiten, Prozesse, Bearbeitungsstandards und die Auswahl geeigneter Beschwerdekanäle.

3. Beschwerdeannahme

Du lernst, Beschwerden über Telefon, E-Mail oder im persönlichen Gespräch professionell entgegenzunehmen. Dabei erfasst Du alle relevanten Informationen vollständig und reagierst auf verärgerte Kundinnen und Kunden deeskalierend.

4. Bearbeitung einer Beschwerde

Du lernst, Beschwerden strukturiert zu prüfen, weiterzuleiten und innerhalb festgelegter Fristen zu bearbeiten. Außerdem erfährst Du, wie Du Sachverhalte klärst und passende Lösungen erarbeitest.

5. Beschwerdereaktion

Du lernst, wie Du auf Beschwerden angemessen reagierst, etwa durch Entschuldigung, Ersatz, Gutschrift oder Kulanz. Ebenso übst Du, die Antwort an Kundinnen und Kunden klar und wertschätzend zu formulieren.

6. Kommunikation mit dem Kunden

Du trainierst Gesprächstechniken wie aktives Zuhören, Fragetechniken und lösungsorientiertes Formulieren. In Rollenspielen übst Du den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

7. Auswertung und Controlling

Du lernst, Beschwerdedaten systematisch auszuwerten und daraus Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Mit Kennzahlen bewertest Du außerdem die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

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.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Reklamationsmanager, Sachbearbeiter Kundenservice, Mitarbeiter Kundenservice

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen