



# 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.

### Kursnummer

Q-2091-5

### Standort

Die Teilnahme ist an einem unserer Partnerstandorte oder - bei Zustimmung des Kostenträgers - auch von zu Hause aus möglich.

### Unterrichtsform

Vollzeit

### Dauer

90 Lerneinheiten  
2 Wochen in Vollzeit

### Die nächsten Kurstermine

26.08.24 - 06.09.24	21.10.24 - 01.11.24
16.12.24 - 10.01.25	24.02.25 - 07.03.25
22.04.25 - 02.05.25	16.06.25 - 27.06.25

Zusätzlich 3 weitere Termine verfügbar.  
Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

### Kosten

€ 0,00

### 5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 120.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

[www.viona.online](http://www.viona.online)

IBBF Institut für Berufliche Bildung  
Fördergesellschaft mbH Privatinstitut  
Bebelstraße 40  
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796  
Geschäftsführung: Lea Tornow  
USt.-IdNr.: DE4320127128  
Steuer-Nr.: 43/201/27101



## Anforderungen

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.

## 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

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

## Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Neben der klassischen Wissensvermittlung durch Ihre Dozierenden besteht der Unterricht aus praxisorientierten Fallbeispielen, Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. Während der Wissensvertiefung arbeiten Sie mit verschiedenen Medien und bestimmen Ihr individuelles Lerntempo. So wird der Lernstoff auf vielfältige Weise vermittelt und nachhaltig gefestigt. Durch unsere Prüfungsvorbereitungen und das optionale Fachtutoring sind Sie für die Prüfungen bestens gerüstet.

### 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 - am Standort oder zu Hause

### 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. Lernen Sie an einem unserer mehr als 1.200 Viona-Standorte deutschlandweit oder im Homeoffice. Unsere Viona-Partner beraten Sie unverbindlich zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Auf unserer Website können Sie nach der Kursauswahl Ihren Standort auswählen und geeignete Partner in Ihrer Nähe finden.

Gerne unterstützen wir Sie bei der Auswahl eines Viona-Partners in Ihrer Nähe:

#### Viona-Kundencenter

Telefon: +49 40 79724420

E-Mail: [kundencenter@viona.online](mailto:kundencenter@viona.online)

Montag bis Freitag 08:00 - 16:30 Uhr

[www.viona.online](http://www.viona.online)

IBBF Institut für Berufliche Bildung  
Fördergesellschaft mbH Privatinstitut  
Bebelstraße 40  
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796  
Geschäftsführung: Lea Tornow  
USt.-IdNr.: DE4320127128  
Steuer-Nr.: 43/201/27101