

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

VZ-Q-2091-8

Standort

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

Unterrichtsform

Vollzeit

Dauer

2 Wochen in Vollzeit

Die nächsten Kurstermine

12.10.26 - 23.10.26	09.11.26 - 20.11.26
07.12.26 - 18.12.26	11.01.27 - 22.01.27
08.02.27 - 19.02.27	08.03.27 - 19.03.27

Zusätzlich 8 weitere Termine verfügbar.
Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

Kosten

€ 0,00

5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrates
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs

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 mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit [Bildungsgutschein](#) zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.

www.viona.online

IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude
Geschäftsführung: Katrin Witte, Sabine Ulrichs

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

Montag bis Freitag 08:00 – 16:30 Uhr