

IMPULSE-SEMINARE 2021

SYSTEME & PROZESSE

18.05.2021

BESCHWERDEANNAHME – DIE MASTERCLASS-STRATEGIE

Den Ausbau der Kundenbeziehung im Beschwerdemanagement professionell nutzen.

Kompetent im Beschwerdemanagement? Gerade wenn es mal nicht so gut mit Kund*innen läuft, braucht es eine besondere Kompetenz von Mitarbeiter*innen. Dann wird aus der Beschwerde eine echte Chance, Kund*innen langfristig sogar noch stärker zu binden und als Unternehmen zu profitieren.

In keinem anderen Moment einer Geschäftsbeziehung genießen Sie eine vergleichbar hohe Aufmerksamkeit und wertvolle Gelegenheit, die Beziehung zum Kunden auf- oder auszubauen. Und doch ist gerade der Umgang mit Reklamationen eine vielfach so ungeliebte Aufgabe. Dabei zahlt ein gutes Beschwerde-Handling unmittelbar auf den Unternehmenserfolg ein, stärkt die emotionale Gesprächskompetenz und damit das Image des Unternehmens im Kundenkontakt – analog wie digital.

Wichtige Rahmenbedingungen im Beschwerdemanagement: Es kommt darauf an, ob sich ein Kunde beschwert. Es kommt darauf an, wie Sie darauf reagieren und damit umgehen. Es kommt darauf an, was Sie (und Ihre Kolleg*innen) daraus lernen. Wachsen Sie und Ihre Organisation an diesen Herausforderungen. Wir statten Sie mit Wissen und Techniken dafür aus.

Theorie küsst Praxis: Wir nähern uns dem „Anwendungswissen“ interaktiv, alltags- und umsetzungstauglich, machen zusammen aus Know-how Do-how. Sie kennen anschließend Quellen und Ursachen für Kundenerwartungen und erfahren bewährte Techniken in der Annahme und dem lösungsorientierten Abschluss von Beschwerden.

SEMINARLEITUNG

Birgit Becker

Impulse-Expertin
und Qualitätsmanagerin



TAG

18.05.2021

UHRZEIT

13:00 Uhr bis 17:00 Uhr

ORT

Online-Seminar

KOSTEN

160,00 Euro (zzgl. MwSt.)

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!
E-Mail: info@impulse-experten.de

**WACHSEN.
AN HERAUSFORDERUNGEN.
DURCH ERFOLGE.**

ANMELDEFORMULAR

Bitte schicken Sie die Anmeldung für ein Seminar und den entsprechenden Termin gut lesbar ausgefüllt per E-Mail (info@impulse-experten.de).

TITEL DES SEMINARS

TERMIN, ORT, PREIS

Hiermit melde ich mich verbindlich an (Ihre Angaben verwenden wir als Rechnungsanschrift)

VORNAME, NAME

FIRMA

STRASSE / NR.

PLZ / ORT

TELEFON MOBIL

E-MAIL

ANMELDEBEDINGUNGEN

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung.

STORNOFRISTEN

Bis 3 Tage vor dem Seminartermin können Sie kostenfrei stornieren; danach berechnen wir 50% der Teilnahmegebühr.

Sie können jederzeit eine Ersatzperson kostenfrei benennen, wenn Ihnen selbst die Teilnahme nicht möglich ist.

SIE HABEN FRAGEN ZUR ANMELDUNG?

Claudia Löwenstein
Programm Managerin
claudia.loewenstein@impulse-experten.de



ANFAHRTSBESCHREIBUNG

MIT DEM AUTO

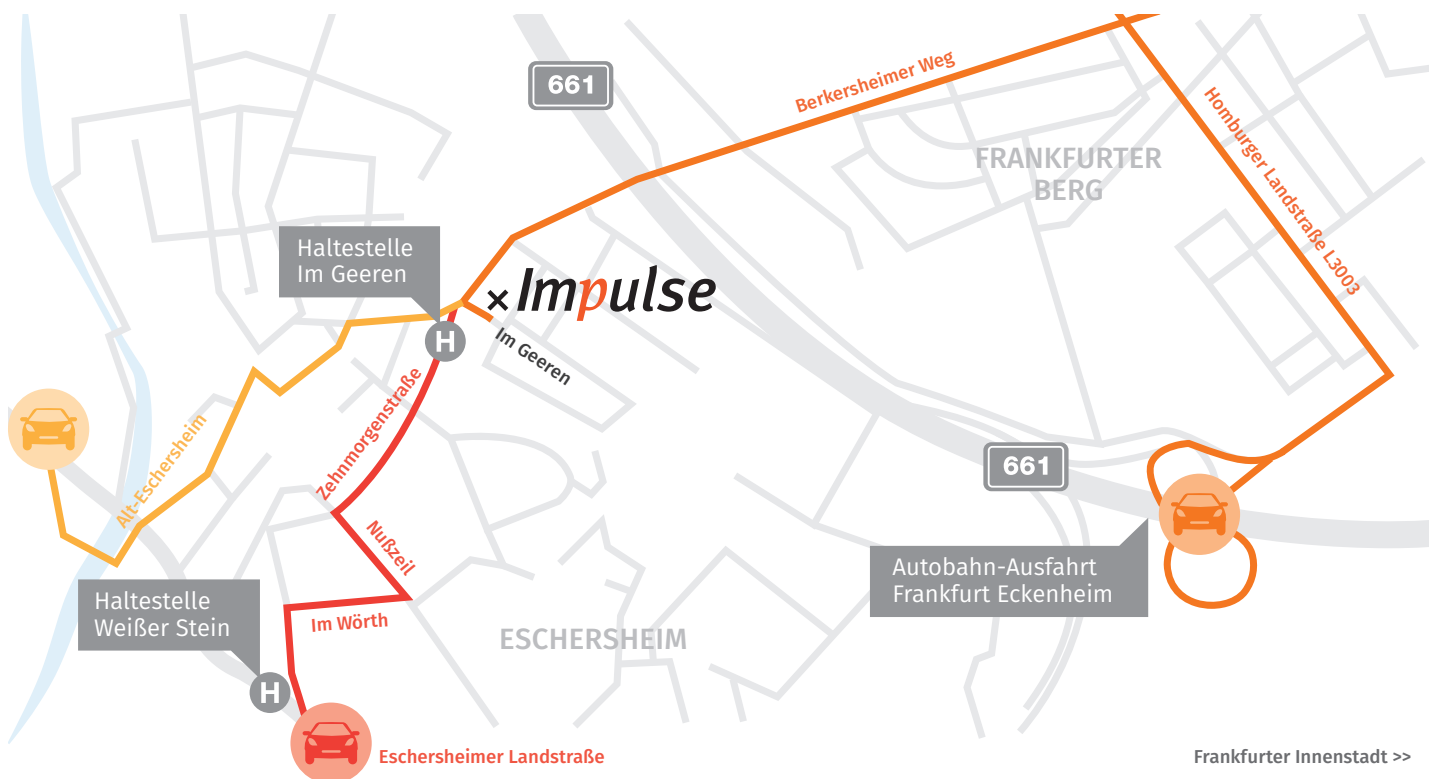
Von der Autobahn aus Richtung Süden (Flughafen, Frankfurter Kreuz, Darmstadt, Hanau, Würzburg,) kommend: A3 bis zum Offenbacher Kreuz weiter auf A661 (Richtung Bad Homburg) bis zur Anschlussstelle Frankfurt-Eckenheim von dort links abbiegen auf L3003. Nach 350 m an der Ampel links abbiegen auf die Homburger Landstraße; nach ca. 800 m links abbiegen auf den Berkersheimer Weg. Nach etwa 1,4 km links abbiegen auf „Im Geeren“.

Parkplatzmöglichkeiten finden sich in unmittelbarer Nähe des Seminarraums und im angrenzenden Wohngebiet.

BUS UND BAHN

Sie erreichen uns mit der S-Bahnlinie S6 (Richtung Friedberg) Ausstieg Bahnhof Frankfurt-Eschersheim. Von Frankfurt-Weißer Stein (ca. 5 Minuten von Bahnhof Frankfurt-Eschersheim) gibt es Verbindungen mit den Buslinien 63 und 66 bis zur Haltestelle Im Geeren. Der Fußweg von der Haltestelle Im Geeren bis zum Geeren 90-92 dauert ca. 5 Minuten.

Zur Haltestelle Frankfurt-Weißer Stein kommen Sie auch direkt aus Frankfurt-Stadtmitte mit den U-Bahnen 1, 2, 3 und 8.



IMPULSE COACHING- UND TRAININGSRAUM

Im Geeren 90
60433 Frankfurt am Main
Stadtteil Eschersheim