

IMPULSE-SEMINARE

# SYSTEME & PROZESSE

## FEEDBACK- UND BEWERTUNGSMANAGEMENT – DIE MASTERCLASS-STRATEGIE

Selbstsicher Agieren – langfristig Profitieren.

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

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 Kollegen) daraus lernen. Wachsen Sie an diesen Herausforderungen. Und werden Sie auch im Umgang mit Lob und Anerkennung souveräner. Ausgestattet mit Wissen und Techniken.

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 vorgestellte Techniken in der Annahme von Beschwerden als Sicherheit gebend und wertschöpfend.

### SEMINARLEITUNG

Birgit Becker

Freiberufliche Impulse-Expertin  
und Qualitätsmanagerin



### TAG

Termine auf Anfrage

### ORT

Online-Seminar

### KOSTEN

4 Stunden 250 Euro (zzgl. MwSt.)

8 Stunden 490 Euro (zzgl. MwSt.)

2-Tagesseminar 980 Euro (zzgl. MwSt.)

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

E-Mail: [info@impulse-experten.de](mailto:info@impulse-experten.de)

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