

09. Dezember 2011

Akademie NEWS - „Innovationsseminar: Beschwerdemanagement“

Mit aktivem Beschwerdemanagement Kunden gewinnen

„Unzufriedene Kunden sind deine beste Lernquelle“ sagte einst Bill Gates. Viele Unternehmen empfinden die berechtigte oder unberechtigte Kritik des Kunden als etwas Unangenehmes und reagieren mit Abwehrhaltung. Mitarbeiter sehen Reklamationen oft als Angriff auf die eigene Person. Dabei ist es weitaus schwieriger und teurer einen neuen Kunden zu gewinnen als einen bestehenden, reklamierenden zu halten.

Professionelles Beschwerdemanagement bindet unzufriedene Kunden wieder stärker an das Unternehmen. Zufrieden gestellte Reklamations-Kunden sind nachweislich loyaler als zufriedene Kunden ohne Reklamationen. Die Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt, wie z. B. Busfahrer, Reiseleiter unterwegs bei der Leistungserstellung und Verkäufer am „Point of Sale“ und in den Buchungszentralen befinden sich in einer Schlüsselstellung und präsentieren gerade auch in Reklamationsfällen das Unternehmen nach außen. Ihre Problemlösungs-Kompetenz im Umgang mit Beschwerden und in kritischen Situationen steigert nachhaltig den Unternehmenserfolg.

Im Seminar werden folgende Themen behandelt:

- Wege zur Implementierung eines Beschwerdemanagement
- „Was ich nicht weiß ...“ Kunden feedback pro aktiv einfordern
- Train the Coach – wie Chefs Ihre Mitarbeiter zu Beschwerdemanagern anleiten: Strategien und Methoden zur professionellen Problemlösung unterwegs (speziell für Busfahrer und Reiseleiter)
- „Alles halb so schlimm?!“ – Kritik oder echte Beschwerde
- Konfliktvermeidung an neuralgischen Positionen
- AHA-Effekt statt Schuldzuweisung – Mitarbeiter-Motivation bei Herausforderungen
- Leitfaden – wie Mitarbeiter sich bei Beschwerden verhalten sollten
- Schlagkräftige Argumente für Bonussysteme und Gutscheinelösungen
- Maßnahmen zur erfolgreichen Umsetzung
- Versicherung und innerbetriebliche Reklamationsbearbeitung
- Professionelle Reklamationsbearbeitung

Zielgruppe: Busunternehmer, Reiseveranstalter, selbstveranstaltende Reisebüros

Referenten:

Ulrike Krausch, HKP Hofmann, Krausch & Partner, Trainerin von Führungs- und Mitarbeiterschulungen für Akquisition und Vertrieb, Beschwerdemanagement in der Touristik.

Experte zum Komplex Versicherung im Beschwerdemanagement, AGA International S.A.

Moderation:

Prof. Dr. Harald Bartl, Dieter Gauf, RDA-Hauptgeschäftsführer

Mehr Informationen – Klick www.rda.de – Bereich Akademie

Leistungen:

- Umfangreiche und weiterführende Seminarunterlagen
- Pausenerfrischungen
- Mittagessen
- Eventprogramm am Freitagabend, 10.02.2012 inkl. Abendessen

Termin, Ort und Zeit

1. Tag: Freitag, 10.02.2012, 13.00 bis 17.30 Uhr - anschließend Abendprogramm
2. Tag: Samstag, 11.02.2012, 09.00 bis 15.30 Uhr

Kostenbeitrag:

RDA-Mitglieder: € 220 pro Person/Nicht-Mitglieder: € 300 pro Person

Eventprogramm am Abend:

Feiern Sie mit uns Kölner Karneval – und genießen Sie die 5. Jahreszeit in der närrischen Hochburg in einer ausgesuchten Location.
Für Getränke, Essen, Musik und gute Laune wird gesorgt.
Kölle Alaaf mit dem RDA.

**Die Übernachtungskosten sind bei diesem Seminar nicht eingeschlossen.
Den Seminarteilnehmern steht ein Abrufkontingent in verschiedenen Kölner
Hotels zur Verfügung. Weitere Informationen über die RDA-Geschäftsstelle.**

**Anmeldeschluss: Dienstag, 31.01.2012
Wir bitten um frühzeitige Anmeldung,
da die Plätze begrenzt sind.**

Weitere Informationen zum Tagungsort, Übernachtungsmöglichkeit und organisatorischen Fragen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung oder telefonisch unter der 0221 912772-0.

Anmeldecoupon

Bitte faxen an: +49 221 124788

Seminar „Beschwerdemanagement“, 10. bis 11. Februar 2012 in Köln
Buchung mit Gesamtpersonen:

Name(n):			
Unternehmen:			
Straße:			
PLZ/Ort:			
E-mail:			
Tel./Fax:			
ggf. Mitglieds-Nr.:			
Datum:		Unterschrift:	