



Beschwerdemanagement

Herzlich willkommen in Ihrer Akademie der Chancen

Fortbildungen sind heutzutage unerlässlich, um mit den steigenden beruflichen Anforderungen Schritt halten zu können – egal ob es darum geht, vorhandene Kenntnisse aufzufrischen oder sich völlig neue Fähigkeiten anzueignen.

„Lebenslanges Lernen“ heißt die Devise und bietet Ihnen nicht nur die Möglichkeit, sich selbst weiterzuentwickeln, sondern auch, sich langfristig einen sicheren Arbeitsplatz mit Aufstiegschancen zu erarbeiten. Wir unterstützen Sie dabei.

Ein kurzer Überblick

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 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.

Veranstaltungsnummer

Q-2091-2

Standort

Sie können an vielen der über 350 Standorte teilnehmen. Sollten Sie nicht an einen Standort kommen können, bieten wir bei Zustimmung Ihres Kostenträgers die Möglichkeit, über VIONA@Home von zu Hause zu lernen.

Ihr Ansprechpartner

Kursinfo-Hotline

Telefon: 0800 7050000

E-Mail: kursinfo@ibb.com

Unterrichtsform

Vollzeit

Die nächsten Starttermine

15.07. - 26.07.19

09.09. - 20.09.19

04.11. - 15.11.19

Dauer

90 Lerneinheiten

2 Wochen in Vollzeit

Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)

Zulassungsnummer

A-K-120301132/148



Beschwerdemanagement

Teilnahmevoraussetzungen und Zielgruppe

Das Bildungsangebot richtet sich an folgende Zielgruppen:

- Führungskräfte
- Mitarbeiter die für das Beschwerdemanagement verantwortlich sind
- Mitarbeiter, die im Beschwerdemanagement tätig sind oder es werden
- Mitarbeiter aus Einkauf und Vertrieb
- Prozesseigner
- Qualitätsbeauftragte/Qualitätsmanager 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.

Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Gruppengröße

max. 25 Teilnehmer

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.



Beschwerdemanagement

Ausstattung Ihres Lernplatzes und Unterrichtsmethodik

Sie lernen – gemeinsam mit anderen Schulungsteilnehmern – unter Einsatz moderner Unterrichtsmethoden. Dazu gehört, je nach Thema, beispielsweise der Live-Unterricht in einem Klassenraum unserer Virtuellen Online Akademie VIONA®, bei dem Sie in Echtzeit mit Ihrem Dozenten und anderen Teilnehmern verbunden sind und per Mikrofon Fragen stellen können. Aber auch Projektarbeit, die Erstellung und Präsentation eigener Arbeitsergebnisse, das Studium von Fachliteratur und andere Lernformen werden Ihnen beim IBB begegnen. Mit diesem Mix sind Sie fachlich und persönlich optimal für die Praxis vorbereitet. Während der gesamten Weiterbildung steht Ihnen an Ihrem IBB-Standort ein moderner PC-Arbeitsplatz zur Verfügung. Sie werden von hochqualifizierten Fachleuten unterrichtet und betreut, die über umfassende theoretische Kenntnisse und fachpraktische Erfahrungen verfügen. Unsere Koordinatoren, die Sie auch beim Lernen begleiten, bieten Ihnen Unterstützung und Hilfestellung bei allen Fragen.

Kostenlose Bewerbungsunterstützung und Personalvermittlung inklusive!

Beim IBB erhalten Sie nicht nur eine fundierte Weiterbildung, die Ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt deutlich erhöht, sondern wir bieten Ihnen zusätzlich zu allen Kursen auch ein „Rundum-Sorglos-Paket“ für Ihren Neustart ins Berufsleben an:



- Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen persönlich für Coachings und individuelle Bewerbungsunterstützung an den Standorten zur Seite.
- Wir bieten Ihnen ein großes Angebot an zentralen Bewerbungstrainings und Veranstaltungen mit Arbeitgebern an.
- Profitieren Sie von unserem VIBB-Service. Unsere Mitarbeiter kümmern sich um die Akquise freier Stellen und knüpfen Arbeitgeberkontakte.
- Erhalten Sie viele weitere hilfreiche Tipps und Tricks rund um das Thema Bewerbung und Karriere durch unseren



Beschwerdemanagement

- IBB-Ratgeber für Bewerber.
- An vielen IBB-Standorten erhalten Sie Sonderkonditionen für Bewerbungsfotoshootings bei Studios in der Region.

Noch Fragen? Unsere Kundenberater am Standort informieren Sie gern!

Haben wir Sie neugierig gemacht?

Wir informieren Sie gerne über unser Kursangebot und beraten Sie auf Wunsch zu Ihren ganz persönlichen Möglichkeiten. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie mit uns einen Termin für ein individuelles Beratungsgespräch. Kostenlose Kurshotline: 0800 7050000. Oder schreiben Sie uns eine Nachricht. Wir werden uns so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Herausgeber:

IBB Institut für Berufliche Bildung AG

Bebelstr. 40
21614 Buxtehude

Telefon: 0800 7050000

E-Mail: kursinfo@ibb.com

Internet: www.ibb.com

Vorstand

Bärbel Peters (Vorsitz)
Katrin Witte

 facebook.com/ibb.social

 twitter.com/IBB_AG

 youtube.com/user/IBBChannel

 xing.com/company/ibb

 ibb.com/blog

 ibb.com/newsletter

