



Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement (QM) Grundlagen

Herzlich willkommen in Ihrer Akademie der Chancen

Um beruflichen Erfolg zu haben, ist es besonders wichtig, sich auf dem Arbeitsmarkt positiv hervorzuheben. Das beste Mittel dafür heißt heute mehr denn je: Bildung. Wir freuen uns, dass Sie bereit sind, Ihre berufliche Perspektive selbst in die Hand zu nehmen und sich für Ihren Beruf fachlich und persönlich weiterzubilden. Dabei stehen wir an Ihrer Seite.

Ein kurzer Überblick

Auf Beschwerden gekonnt zu reagieren und sie als Chance zur Verbesserung wahrzunehmen ist eine Kunst, die man erlernen kann – nur wer Kritik nicht als etwas Negatives begreift, kann daraus die richtigen Schlüsse ziehen und die Kundenbindung und -zufriedenheit entscheidend erhöhen.

Sie beschäftigen sich in diesem Modul mit der systematischen und kundenorientierten Bearbeitung von Reklamationen – sowohl in der Theorie als auch in der Praxis, z. B. in Form von Rollenspielen. Um die große Bedeutung des Beschwerdemanagements innerhalb des Unternehmens richtig einordnen zu können, werden Sie vorab in das Thema Qualitätsmanagement eingeführt. Dort erhalten Sie unter anderem einen Einblick in die Grundlagen der Normenwelt, lernen die DIN EN ISO 9001 kennen und erfahren, worauf es bei Verbesserungsprozessen ankommt.

Kursinhalte

Qualitätsmanagement Grundlagen – Qualitätsfachkraft

- Grundlagen Qualitätsmanagementsysteme
- 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements
- Führung
- Kunden- und Mitarbeiterorientierung
- Prozessorientierung
- Fortlaufende Verbesserung
- Faktengesützte Entscheidungsfindung
- Beziehungsmanagement
- Inhalt der DIN EN ISO 9001 im Überblick

Veranstaltungsnummer

Z-Q-2667

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

01.07. - 26.07.19

26.08. - 20.09.19

21.10. - 15.11.19

Dauer

180 Lerneinheiten

4 Wochen in Vollzeit

Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)



Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement (QM) Grundlagen

- Qualitätswerkzeuge
- Audit, was ist das?

Beschwerdemanagement

- Grundlagen des Beschwerdemanagements
- Planung eines Beschwerdemanagementsystems
- Beschwerdeannahme
- Bearbeitung einer Beschwerde
- Beschwerdereaktion
- Kommunikation mit dem Kunden
- Auswertung und Controlling

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Als Absolvent dieses Kurses sind Sie in der Lage, ein Beschwerdemanagementsystem aufzubauen und zu führen. Sie können künftig Reklamationen professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen. Außerdem erhalten Sie das nötige Grundverständnis für das Qualitätswesen und lernen Wege zur Optimierung und Verbesserung von Prozessen kennen. Arbeitgeber der unterschiedlichsten Branchen erweitern derzeit ihr Qualitätsmanagement, so dass Sie mit guten Aussichten auf eine qualifizierte Beschäftigung in diesem Bereich rechnen können.

Teilnahmevoraussetzungen und Zielgruppe

Dieses Bildungsangebot richtet sich in erster Linie an Mitarbeiter aus Beschwerdemanagement, Einkauf und Vertrieb sowie Qualitätsbeauftragte und Führungskräfte. Interessenten sollten in der Lage sein, selbstständig zu arbeiten und kundenorientiert aufzutreten. Das Beherrschen der deutschen Sprache in Wort und Schrift wird vorausgesetzt; 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



Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement (QM) Grundlagen

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.

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





Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement (QM) Grundlagen

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 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

