

BESCHWERDEMANAGEMENT

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die täglich mit Kunden-/ Bürgerkontakt zu tun haben

Der Fahrplan für ein zufriedenes Beschwerdegespräch fängt mit einer positiven Grundstimmung des Beschwerdemanagers an.

Sie lernen, wie Sie den Kontakt auf der kundenorientierten Ebene festigen und in eine aktive Fragestellung einsteigen. Durch eine gezielte Problemanalyse bekommen Sie die entscheidenden Informationsfragen.

In kurzer und präziser Form bieten Sie Lösungsangebote, welche den Abschluss einer nachvollziehbaren Handlung einleiten.

Der Kunde wird im Gespräch und in die Lösung mit einbezogen. Durch die gemeinsame Verantwortung eines Problems können Sie nachvollziehen, in wie weit es sich entschlüsselt und auflöst.

Auch hier entsteht wieder das zufriedene Grundgefühl, welches Sie zu einem zufriedenen Gesprächspartner werden lässt.

INHALTE

- Ursachen eines Konfliktes / Beschwerde
- Konfliktarten
- Konflikt- und Kommunikation
- Ursachen eines Konflikts
- Methoden der Konfliktbearbeitung
- Beschwerde – Spannungsfeld mit Emotionen, Stressabbau versus Konflikt
- Klare Botschaften
- Das 3-Phasen-Modell
- Strategien der Konfliktlösung
- Mediation
- Zusammenfassung

REFERENT

Michael Miler

TERMINE

Siehe Anmeldung (Alle Seminare sind auch als Inhouseveranstaltung buchbar)

Anmeldung zum Seminar „Beschwerdemanagement“

Bitte ankreuzen

- | | | | |
|-----------------------------------|------------|-----------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> Lübeck | 25.01.2012 | <input type="checkbox"/> Nürnberg | 24.08.2012 |
| <input type="checkbox"/> Dresden | 26.03.2012 | <input type="checkbox"/> Leipzig | 05.09.2012 |
| <input type="checkbox"/> Hamburg | 19.04.2012 | <input type="checkbox"/> Witten | 26.11.2012 |
| <input type="checkbox"/> Augsburg | 28.05.2012 | <input type="checkbox"/> Berlin | 21.12.2012 |

Anmeldeformular (Für die Anmeldung benötigen wir die Namen aller Teilnehmer)

Name/ Vorname des Teilnehmers

Firma/ Behörde

Straße

PLZ/ Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum/Unterschrift

Das ausgefüllte Anmeldeformular senden Sie uns:

per Fax:

(030) 450 20 998

per Post:

Kommunal- und Unternehmensberatung
Dipl.-Kfm. Robert Roller
Jagowstr. 25
10555 Berlin

Oder Seminar ganz einfach online buchen unter
www.robert-roller.de (einmalige Registrierung
erforderlich).

Teilnahmegebühr

230,00 EUR je Teilnehmer zzgl. MwSt.

Seminardauer

09:00 - 16:00 Uhr

Veranstaltungsort

Die Seminare finden in renommierten Tagungshotels statt. Im Preis enthalten sind Tagungsgetränke und ein Mittagessen. Der genaue Veranstaltungsort wird rechtzeitig vor Seminarbeginn bekanntgegeben.

Geschäftsbedingungen

Als **verbindliche Anmeldebestätigung** erhalten Sie von uns die Rechnung über die Teilnahmegebühr. Ab drei Anmeldungen für das jeweilige Seminar erhalten Sie einen **Rabatt von 10%** auf die Teilnahmegebühr.

Stornierung und Umbuchung

Die Stornierung muss schriftlich erfolgen. Es gilt das Datum des Posteingangs. Bei Stornierung bis 14 Tage vor Beginn fallen Kosten i. H. v. 20% der Teilnahmegebühren an, danach ist leider keine Erstattung mehr möglich. Bei Umbuchungen auf einen anderen Termin erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 40,- € pro Teilnehmer.

Haftung

Die KUB Robert Roller kann bei Vorliegen höherer Gewalt oder bei ungenügender Beteiligung das Seminar absagen. Bereits gezahlte Teilnehmergebühren werden in diesem Falle erstattet. Weitergehende Ansprüche gegen den Veranstalter bestehen nicht.