Beschwerdemanagement

Unterrichtszeiten
Vollzeit

Ansprechpartner:in
0800 5015699
beratung@online-weiterbilden.com

Nächste Kurstermine
07.12.2026 - 18.12.2026
11.01.2027 - 22.01.2027
08.02.2027 - 19.02.2027

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 Ihnen 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

Voraussetzungen

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.

Fähigkeitenerwerb

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.

Zielgruppen

Das Bildungsangebot richtet sich an Führungskräfte, Mitarbeiter die für das Beschwerdemanagement verantwortlich sind, Mitarbeiter aus Einkauf und Vertrieb, Prozesseigner und Qualitätsbeauftragte/Qualitätsmanager.

- Beschäftigte
- Unternehmen
- Akademiker*innen
- Führungskräfte
- Fachkräfte

Förderungsmöglichkeiten

- Agentur für Arbeit
- Berufsförderungsdienst der Bundeswehr
- Bildungsgutschein (BGS)
- Jobcenter
- Renten- und Unfallversicherungsträger

Unsere Partner

Link zum Bildungsangebot

https://www.online-weiterbilden.com/bildungsangebot/92213000/beschwerdemanagement