

Inhouseschulung

Seminarcode: 3004

**PUNKTE:** 8



## Beschwerde- und Fehlermanagement als Impuls für Verbesserungen

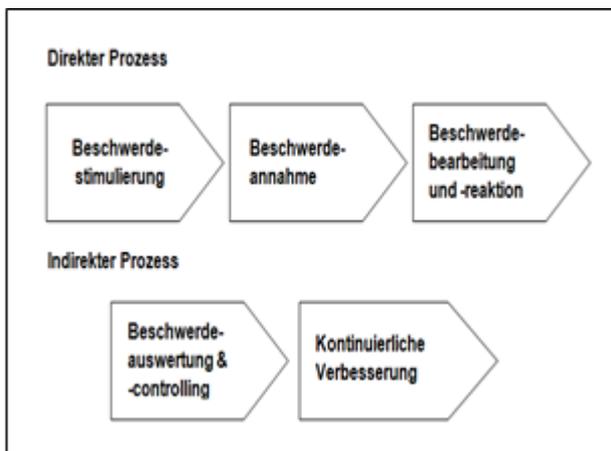
### SEMINARBESCHREIBUNG:

Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens aus der Sicht des Kunden. Wenn sich ein Kunde beschwert, steckt darin neben der subjektiven Meinungsäußerung möglicherweise auch ein Hinweis auf Mängel und Fehler. Beide Aspekte sind für die effektive Bearbeitung von Beschwerden wichtig. Machen Sie Ihre Kunden zu Ihren „Qualitätsbeauftragten“ – Ihre Kunden machen Sie auf Verbesserungspotenziale aufmerksam, die Ihnen vielleicht selbst nicht aufgefallen wären. So wird Ihr Kunde Partner in der Weiterentwicklung Ihrer Dienstleistungen.

Bei einem effizienten Beschwerdemanagementprozess sind zwei Elemente von Bedeutung: der direkte und der indirekte Umgang mit Beschwerden.

Der direkte Beschwerdemanagementprozess beinhaltet die Auseinandersetzung mit individuellen Beschwerden und deren Bearbeitung.

Im indirekten Beschwerdemanagementprozess nutzen Sie die Erkenntnisse aus den Kundenrückmeldungen für Verbesserungsprozesse in Ihrer Organisation.



### INHALTE DES SEMINARS:

- Beschwerden, Reklamationen, Fehler – Definition
- Wie Sie von einem aktiven Beschwerdemanagement profitieren
- Professionelles Verhalten bei Beschwerden

- Beschwerdedokumentation
- Beschwerden inhaltlich bewerten
- Lösungssuche für und mit dem Kunden
- Gehen Sie kritischen Beschwerden/Fehlern auf den Grund
- Sorgen Sie für Verbesserung in Ihrer Einrichtung

### METHODEN:

- Vortrag
- Diskussion
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele

### DOZENTIN:

**Jutta Althoff**

TQM-Auditor

European Assessor

Krankenschwester

langjährige MDK-Tätigkeit

### MEINE LEISTUNGEN:

- ✓ Vorbereitung und Planung
- ✓ Erstellung von Teilnehmerunterlagen
- ✓ Eintägiges Seminar mit ca. 8 Unterrichtsstunden
- ✓ Teilnahmebescheinigung

### IHRE LEISTUNGEN:

Tagungsraum und Seminarversorgung

### TEILNEHMERZAHL:

15

### KOSTEN: Auf Anfrage

Setzen Sie sich mit mir in Verbindung.  
Ihre Anfrage senden Sie bitte unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und wie / wann Sie am besten erreichbar sind gerne per E-Mail an:

[post@jutta-althoff.de](mailto:post@jutta-althoff.de)

Telefon: 030 - 5 20 04 85 06

Ich melde mich schnellstmöglich bei Ihnen.