

Seminar

Umgang mit Beschwerden im kommunalen Betrieb

Vorbehaltloses Umgehen mit allen Kundenanliegen.

Serviceverbesserung und Reaktionszeiten.

Nachhaltige Verbesserung der Prozessabläufe.

13. September 2017

9:00 bis 17:00 Uhr

ve GmbH für Managementberatung

Kalckreuthstr. 4

10777 Berlin



Dipl. Ing. Detlef Müller war über viele Jahre Leiter der Straßenreinigung sowie der gewerblichen Geschäftsfelder Straßenreinigung und Winterdienst bei der Berliner Stadtreinigung. Herr Müller

war Abteilungsleiter für das Service Center in der Geschäftseinheit Kundenbetreuung. Im Rahmen seiner Tätigkeiten hat er das Beschwerdemanagement bei der BSR eingeführt und weiter entwickelt.

Teilnehmer

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte und Mitarbeiter aus kommunalen Unternehmen, die den Dienstleistungsstandard insbesondere im Vertrieb, in der Kundenbetreuung, im Marketing und im Beschwerdemanagement anheben wollen.

Nutzen

Die Kundenzufriedenheit stellt heute einen wesentlichen Baustein für den Unternehmenserfolg dar. Gerade bei kommunalen Dienstleistungsunternehmen hat die Kundenbeziehung und die damit verbundene Kundenzufriedenheit eine immer größere Bedeutung. Der Umgang mit Beschwerden, Hinweisen und Reklamationen einerseits, sowie die Auftragsannahme und -bearbeitung, die Stornierungen, Terminverschiebungen sowie Leistungsausfälle andererseits setzen eine flexible Organisation voraus, die einen schnellen und vorbehaltlosen Umgang mit Kundenanliegen sicherstellen muss. Neben den Grundlagen zum Aufbau eines Beschwerdemanagements im ersten Schritt gilt es in einem zweiten Schritt den Umgang mit allen Kundenkontakten dauerhaft und nachhaltig sicherzustellen.

Um einen einheitlichen Umgang von der Aufnahme der Kundeninformation und -beschwerde zu erreichen, müssen sowohl die telefonischen als auch schriftlichen Eingangskanäle (z.B.: Fax, Mail) sauber beschrieben und definiert sein. Dies gilt insbesondere für Beschwerden, die über den Vorstand, die Geschäftsführung oder die politische Ebene in den Betrieb gelangen! Aber auch unterschiedliche Kundengruppen (z.B.: Großkunden, Wohnungswirtschaft, Gewerbekunden, VIP) machen klare Verantwortlichkeiten notwendig!

13. September 2017 in Berlin

Umgang mit Beschwerden

Kundenbeziehung

- Was erwartet der Kunde?
- Wie reagiert der Markt?
- Rolle der Eingangskanäle.
- Definition von Reaktionszeiten.

Beschwerdemanagementprozess

- Analyse (Was läuft gut? Was läuft schlecht?).
- Ermittlung neuer Anforderungen. Bewertung der Anforderungen.
- Kostenermittlung. Kundenanforderungen vs. Aufwand.
- Abläufe einheitlich vereinbaren.

Kundenkontaktmanagement

- Grundprozesse aus dem Beschwerdemanagement.
- Definition und Aufbau. Umsetzung und Nachhaltigkeit.
- Controlling und Reporting.
- Steigerung der Leistungsfähigkeit.

Kommunikation nach innen

- Schnittstellendefinition.
- Kommunikations- und Prozessabläufe.
- Beteiligung aller betrieblichen Ebenen.

Kommunikation nach außen

- Qualitätsmaßstäbe und Kostenentwicklung.
- Festlegung von Standards und Abläufen.
- Außenwirkung und Kundenreaktion.

Gesamtstrategie

- Zieldefinition.
- Verantwortlichkeiten.
- Qualitätsmanagement.
- Umsetzungsplanung. Meilensteine.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotelpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktagen vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

410,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift