

Workshop

Expertenworkshop Beschwerdemanagement

Inhaltliche Muster von Beschwerden analysieren. Betriebsabläufe verbessern und organisatorische Details anpassen. Interne und externe Kommunikation intensivieren.

10. April 2018

9:00 bis 17:00 Uhr

Akademie Dr. Obladen

Tauentzienstraße 7a

10789 Berlin



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

Der Workshop richtet sich an die bisherigen Teilnehmer unseres Seminars „Umgang mit Beschwerden im kommunalen Betrieb“, die das Beschwerdemanagement und Ihre gemachten Erfahrungen mit anderen Teilnehmern austauschen wollen.

Nutzen

Viele kommunale Unternehmen haben sich im Beschwerdemanagement erfolgreich weiterentwickelt. Dabei unterscheiden sich die eingeführten Systeme erheblich. Sie variieren u.a. im Hinblick auf Verantwortlichkeiten, Prozessabläufe, Dokumentation und Auswertungsmerkmalen. Nach einigen Jahren ist es Zeit eine Zwischenbilanz zu ziehen und Erfahrungen auszutauschen:

- Was haben wir aus dem Beschwerdemanagement bisher gelernt?
- Wie können wir diese Erkenntnisse zur Qualitätsverbesserung nutzen?
- Wie wichtig ist uns der Kunde wirklich? Haben Kunden immer Recht?
- Müssen wir auf jeden Kundenkontakt reagieren?

Nur Sie als bisheriger Teilnehmer unseres Seminars „Umgang mit Beschwerden im kommunalen Betrieb“ erhalten diese Veranstaltungsinformation. Denn wir werden uns in diesem Workshop nicht mehr mit den Grundlagen des Beschwerdemanagements beschäftigen. Dieses Fachforum bietet Ihnen die Möglichkeit im Kreise Ihrer Kolleginnen und Kollegen tieferen Einblick in die Abläufe und Prozesse zu nehmen. Die damit zusammenhängenden Probleme sollen erörtert werden und Ihnen dabei aktiv helfen, Ihr Beschwerdemanagement weiterzuentwickeln. Neben den aufgeführten Themen haben Sie zusätzlich die Möglichkeit vorab Fragen und eigene Themen einzubringen, die Ihnen besonders am Herzen liegen. Nach Abschluss des Seminars erhalten Sie von den gemeinsam erarbeiteten Ergebnissen ein Fotoprotokoll.

10. April 2018 in Berlin

Beschwerdemanagement

Vom Gelernten lernen

- Weiterentwicklung.
- Qualitätsverbesserung.
- Konfliktpotenziale.
- Nachhaltigkeit.

Beschwerdeauswertung

- Detaillierung/Aussagefähigkeit.
- Wer benötigt welche Informationen?
- Steuerungsmöglichkeiten.
- Ableitung von Maßnahmen.

Betriebsabläufe und Prozesse

- Reaktionswege und -zeiten.
- Schnittstellenproblematik.
- Konfliktlösungen.
- Interne Kommunikation / Kollegiale Beratung.

Rolle des Kunden

- Erwartungshaltung.
- Reaktionszeiten.
- Sprachgebrauch und Schriftverkehr.
- Ausschlusskriterien.

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 Hotelempfehlungen.

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.

420,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift