

Beschwerdemanagement in der Immobilienwirtschaft

Termin:	25. Februar 2010	(SSB-Veranstaltungszentrum, Stuttgart)
Zeit:	9:30 Uhr bis ca. 16:30 Uhr	
Referent:	Martin Brückner Dipl.-Betriebswirt (FH) Master of Mediation	
Teilnahmegebühr:	260,--€ für Verbandsmitglieder 310,--€ für Nichtmitglieder (inkl. Mittagessen, Tagungsgetränke und Seminarunterlagen)	
Zielgruppe:	Mitarbeiter/innen aus der Verwaltung und Vermietung, Hausverwalter	
Anmeldeschluss:	18. Februar 2010	

Seminarbeschreibung:

Oftmals herrscht die Meinung vor, dass Kunden welche sich nicht beschweren auch zufrieden sind. Dies ist leider nicht ganz richtig. Vielmehr ist es notwendig Beschwerden zu stimulieren um späteren Konflikten oder der Verschlechterung des eigenen Rufes im Kundenkreis, aber auch in der Öffentlichkeit, vorzubeugen. Dieses Seminar soll einerseits den bestehenden Umgang mit Beschwerden im eigenen Unternehmen aufzeigen und andererseits Lösungen anbieten wie mit Beschwerden effektiv und erfolgreich umgegangen werden kann.

Die Inhalte werden in Form von Vortrag, Diskussion und Rollenspielen vermittelt.

Inhalte:

- Was sind Beschwerden, was sind Reklamationen?
- Eigenen Umgang mit Beschwerden ermitteln und zur Diskussion stellen
- Wissenschaftliche Sichtweise Beschwerdemanagement als Teil der Kundenorientierung
- Beschwerden als Teil des Konfliktmanagements
- Verhaltensweisen unzufriedener Kunden
- Wie begegnet man Nörglern und Querulanten?
- Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements
- Strategische Planung im Beschwerdemanagement

Bei Rückfragen steht Ihnen das AWI-Team gerne zur Verfügung.