



Know How für kommunale Praktiker

»Vom Beschwerdemanagement zum Kundenkontaktmanagement«

17. April 2012 in Mannheim, Best Western Delta Park Hotel, Nähe Hbf.

- **Vorbehaltloses Umgehen mit Kundenanliegen**
- **Optimierung der Eingangskanäle (Telefon, Brief, Fax, Email)**
- **Aus Beschwerden lernen**

Der Anlass:

Kundenzufriedenheit stellt heute einen wesentlichen Baustein für den Unternehmenserfolg dar. Der professionelle Umgang mit Kundenanliegen sollte fester Bestandteil der strategischen Planung, insbesondere in der Kundenbetreuung sein. Nur 4% aller Kunden äußern, statistisch gesehen, ihre Unzufriedenheit in Form einer Beschwerde. Die restlichen 96% wandern still ab oder schaden dem Unternehmen durch negative Mund - zu - Mundpropaganda. 96% der verärgerten Kunden bleiben treu, wenn das Problem in 5 Tagen gelöst wird. Über 30% der Gesamtkosten von Dienstleistern werden durch Nachbesserungen verursacht.

Auch bei kommunalen Dienstleistungsunternehmen ist die Kundenbeziehung und die damit verbundene Kundenzufriedenheit von immer größerer Bedeutung. Der Umgang mit Beschwerden, Hinweisen und Reklamationen einerseits, sowie die Auftragsannahme und Auftragsbearbeitung, die Stornierungen, Terminverschiebungen sowie Leistungsausfälle andererseits setzen eine flexible Organisation voraus, die einen vorbehaltlosen Umgang mit Kundenanliegen sicherstellen muss.

Ihr Nutzen:

Das Seminar bietet den Teilnehmern Umsetzungsmöglichkeiten für einen offensiven Umgang mit Kundeninformationen und den damit verbundenen Daten. Dies umfasst auch die systematische Gestaltung der internen Prozesse, der klaren Vermittlung von Informationen nach außen sowie eine langfristige ausgerichtete technische Unterstützung.

Die Teilnehmer erhalten in diesem Seminar das „Know How“, wie sie sowohl mit einer grundlegenden Qualifizierung als auch einer kundenorientierten, effizienten Prozessorganisation, unterstützt durch eine geeignete technische Infrastruktur, nur zufriedene und treue Kunden erleben.

Expertenwissen aus der Praxis

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter/innen und Führungskräfte im Bereich Vertrieb, Kundenbetreuung, Service und Qualitätsmanagement aus kommunalen Verwaltungen und Betrieben

Seminarleitung:

Dipl.-Ing. Detlef Müller

war über viele Jahre Leiter der Straßenreinigung sowie der gewerblichen Geschäftsfelder Straßenreinigung und Winterdienst bei der Berliner Stadtreinigung. Derzeit ist Herr Müller Abteilungsleiter in der Geschäftseinheit Kundenbetreuung und leitet dort u. a. das Service Center. Im Rahmen seiner Tätigkeit hat er das Beschwerdemanagement unternehmensweit eingeführt und zum Kundenkontaktmanagement weiterentwickelt.

Veranstaltungsort:

Best Western Delta Park Hotel
Keplerstraße 24
68165 Mannheim
Tel.: (0621) 44 51 – 0
www.delta-park.bestwestern.de



Know How für kommunale Praktiker

»Vom Beschwerdemanagement zum Kundenkontaktmanagement«

17. April 2012 in Mannheim, Best Western Delta Park Hotel, Nähe Hbf.

**Expertenwissen
aus der Praxis**

- 09:00** **Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer**
- 09:15** **Kundenbeziehung**
Was macht eine Kundenbeziehung aus, Kundenzufriedenheit, König Kunde, Unternehmensstrategie, Kundenzufriedenheitsmessungen
- 10:45** **Kaffeepause**
- 11:15** **Kundenanliegen**
Vorbehaltloser Umgang, Emotionale Ebene, Eskalationsstufen, Serviceverbesserung durch Analyse
- Kundenkontakte**
Rolle der Eingangskanäle, Telefon, Fax, E-Mail, Brief, Steuerung und Optimierungspotentiale, Kommunikationswege, Informationsverarbeitung
- 12:45** **Mittagspause, Austausch beim Mittagessen**
- 13:45** **Managementsstrategie**
Leitsätze, Aufgaben und Nutzen, Ziele und Werkzeuge, Marketing
- Beschwerdemanagementprozesse**
Annahme, Bearbeitung und Reaktion, Zeitvorgaben und Fristen, Auswertung und Berichtswesen, Controlling
- 15:15** **Kaffeepause**
- 15:45** **Organisation**
Zentrale vs. Dezentrale Organisation, Verantwortlichkeiten, Rolle des Mitarbeiters, Erfahrungsaustausch, Qualifizierung, Schulung, Coaching
- 17:00 - 17:15** **Resumée – Ende der Veranstaltung**

Kontakt:

Petra Kern
teamwerk GbR
Willy-Brandt-Platz 6
68161 Mannheim

Tel.: +49(0)621 - 59595 - 20
Fax: +49(0)621 - 59595 - 99
E-Mail: p.kern@teamwerk-ma.de



Know How für kommunale Praktiker

»Vom Beschwerdemanagement zum Kundenkontaktmanagement«

17. April 2012 in Mannheim, Best Western Delta Park Hotel, Nähe Hbf.

Anmeldung

Anmeldung per Fax: 0621 / 59595 – 99
oder per E-Mail: p.kern@teamwerk-ma.de

Betrieb / Verwaltung
.....

Vorname & Name
.....

Funktion
.....

Straße
.....

PLZ & Ort
.....

Telefon
.....

E-Mail
.....

Datum, Unterschrift
.....

Teilnahmebeitrag (bitte ankreuzen!)

- 350,00 EUR zzgl. MwSt. für VKU / VKS - Mitglieder
- 420,00 EUR zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die schriftliche Anmeldung (Fax, e-Mail, Brief) zur Veranstaltung ist verbindlich und erkennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Nach Eingang der schriftlichen Anmeldung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung alle weiteren Informationen zur Veranstaltung und eine Rechnung. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag innerhalb von zwei Wochen. Im Leistungsumfang sind die Teilnahme, Tagungsunterlagen, Kaffeepausen, Mittagsimbiss und Tagungsgetränke enthalten.

Hotelübernachtung

Unter dem Stichwort „**teamwerk**“ stehen Ihnen im Tagungshotel ein Zimmerkontingent zum Preis von 110,- EUR inkl. Frühstück bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn zur Verfügung. Beachten Sie bitte, dass die Buchung und eine eventuelle Stornierung Ihrerseits erfolgen muss. Sollte das Kontingent vergeben sein, können Sie sich gern an uns wenden.

Urheberrechte für die Beiträge des Veranstaltungsreaders liegen bei **_teamwerk_ GbR** bzw. bei den Referenten. Sie sind damit einverstanden, dass wir Ihre Angaben zu Person und Betrieb in das Teilnehmerverzeichnis aufnehmen und Sie per E-Mail über weitere Veranstaltungen informieren.

Eine Stornierung bedarf der Schriftform. Bei Stornierung bis 14 Tage vor Veranstaltungstermin erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 100,00 EUR. Ansonsten wird der gesamte Teilnahmebetrag berechnet. Es gilt das Datum des Poststempels. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

Die Haftung beschränkt sich ausschließlich auf den Teilnahmebeitrag. Müssen wir die Veranstaltung absagen, werden die Teilnehmer direkt informiert und der bereits eingezahlte Betrag erstattet. In besonderen Situationen behalten wir uns vor, das Programm zu ändern oder Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs.