

Effizienter & souveräner Umgang mit Kunden



# Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung

Kursnr.	Kurs	Datum	Dauer	Ort	Preis exkl. USt
12.110.035.01	Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung	19.-20.04.2012	1,5 Tage	Wien	670,- Euro

## ✓ Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung

Eine Beschwerde.

Ein aufgebrachter Kunde.

Wie richtig reagieren?

Was tun?

Beschwerden bieten enorme Chancen. Sie sind direkte Kundenrückmeldungen und bieten als solches eine wichtige Plattform für die Verbesserung und Stärkung von Kundenbeziehungen. Mit der richtigen Beschwerdebearbeitung tragen Sie einen wesentlichen Beitrag zur permanenten Verbesserung der Unternehmensleistungen bei.

## ✓ Inhalte „Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung“

- Chancen und Risiken von Reklamationen
- Typische Verhaltensmuster von aufgebrachten Kunden
- Grundbedürfnisse und Erwartungen von Kunden
- Der Nutzen von Kunden- & Beschwerdemanagement
- Schritte zur professionellen Bearbeitung von schriftlichen, telefonischen & persönlichen Beschwerden
- Persönlicher Umgang mit Beschwerden: richtiges Verhalten & erfolgreiche Gesprächsführung

## ✓ Kursabschluss

Teilnahmebestätigung der TÜV AUSTRIA Akademie

## ✓ Zielgruppe

Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt (Kundendienst, Servicetechniker/innen, Sachbearbeiter/innen, Telefonist/innen,...)

**✓ Ihr Referent**

Thomas Rochowansky, MBA  
 Programmverantwortung Qualitätsmanagement  
 TÜV AUSTRIA Akademie

**✓ Veranstaltungsort**

Wien: TÜV AUSTRIA Akademie, Gutheil-Schoder-Gasse 7a, 1100 Wien, Tel: 01/617 52 50-0  
 Bei Bedarf bitten wir Sie, für Zimmerreservierungen direkt das Hotel ihrer Wahl zu kontaktieren.

**✓ Teilnahmebetrag**

Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung: EUR 670,- zzgl. 20% USt.

In den Teilnahmebeträgen sind Lehrgangsunterlagen sowie Seminarverpflegung inkludiert, nicht jedoch die Übernachtungskosten.

**✓ Information & Kontakt**

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung mit allen Kursdaten sowie eine Anfahrtsskizze zum Veranstaltungsort zu. Weitere Informationen erhalten Sie bei Frau Mag. (FH) Karin Newald, Tel: 01/617 52 50-8178, E-Mail: new@tuv.at.



Ihr Trainer:  
 Thomas Rochowansky, MBA

# Anmeldung

**Fax: 01/617 52 50-8145**

**Online: [www.tuv-akademie.at](http://www.tuv-akademie.at)**

## Wirkungsvolle Beschwerdebearbeitung.

Kursnummer bitte ankreuzen!

Kursnr.	Datum	Ort	Preis zzgl. 20 % USt.
<input type="radio"/> 12.110.035.01	<b>19.-20. Apr. 2012</b>	<b>Wien</b>	<b>670,- Euro</b>
Seminarzeiten	19. Apr. 2012: 09.00-17.00 Uhr 20. Apr. 2012: 09.00-13.00 Uhr		

Firma	
Anschrift (Straße, PLZ, Ort)	
Rechnungsanschrift (falls abweichend)	
Nachname	Vorname <span style="float: right;">Titel</span>
Funktion	Geb. Datum (für Teilnahmebestätigungen)
Telefonnummer	Datum, Stempel, Unterschrift
Faxnummer	
E-Mail	

**Teilnahmebedingungen:** Die angeführten Teilnahmebeträge gelten in Euro exkl. USt. und sind nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen zu überweisen. Die Veranstaltung kann bis 6 Werktage vor Seminarbeginn schriftlich von der TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH abgesagt werden. Entrichtete Teilnahmegebühren werden dann rückerstattet, weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Bei Seminarbuchungen ab 4 Werktagen vor Seminarbeginn werden 10% des Teilnahmebetrages verrechnet. Der Rücktritt von der Anmeldung muss schriftlich erfolgen und ist bis 7 Werktagen vor Seminarbeginn kostenfrei. Danach werden 20% des Teilnahmebetrages, ab 2 Werktagen vor der Veranstaltung oder bei Nichterscheinen wird der volle Teilnahmebetrag verrechnet. Gerne akzeptieren wir jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in.