



An die
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll
Telefon: 0171 2902190
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 30.06.2015

Modul VC5026 Die Beschwerde als Chance

Zielgruppe: Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein entscheidenden Schlüsselfaktor für Ihre Kundenbindung ist der richtige Umgang mit Beschwerden und Reklamationen. Der wertschätzende Umgang mit der Beschwerde macht für den Kunden den entscheidenden Unterschied aus, denn er hat hohe Erwartungen und merkt sehr schnell Qualitätsunterschiede. Werden die Erwartungen enttäuscht, droht die Auflösung der Bankverbindung und aus dem treuen Kunden von heute wird der Abwanderer von morgen. Studien haben gezeigt, dass zur Neukundengewinnung fünfmal so hohe Aufwendungen erbracht werden müssen, als einen bestehenden Kunden zu halten. Der professionelle Umgang mit der Beschwerde bringt also nicht nur Zufriedenheit sondern sichert auch nachhaltig die Kundenbindung.

Die Beschwerde kann auch für die Bank eine Chance sein, den Service kontinuierlich zu verbessern und die hinterlegten Prozesse des Beschwerdemanagements zu optimieren. Zudem steckt in jeder Beschwerde auch ein möglicher Vertriebsansatz oder ein Cross-Sellingpotential.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus?
Ich freue mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen

Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de



VC5026 Die Beschwerde als Chance

ZIELGRUPPE:	Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter
IHR NUTZEN:	Eine Beschwerde ist eine Chance, den Service zu verbessern. Lernen Sie den professionellen Umgang mit einer Beschwerde. Sie sichern sich so die Zufriedenheit des Kunden und erfüllen seine Erwartungshaltung. In diesem Training erfahren Sie, wie Sie eine Beschwerde annehmen und sie weiterbearbeiten. Sie nutzen alle Möglichkeiten eines erfolgreichen Beschwerdemanagement.
INHALT:	<ul style="list-style-type: none">- Der Kunde als Unternehmensphilosophie- Was ist eigentlich eine Beschwerde?- Die Beschwerdegrundlagen- Art und Entstehung von Beschwerden- Die Annahme und Weiterbearbeitung von Beschwerden- Möglichkeiten für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement- Welchen Nutzen hat die Beschwerde für die Bank?
TERMIN/ORT:	28.09. - 29.09.2015 in dem Weissenburg Hotelbetrieb, Billerbeck
TRAINER:	Sybille Wollenhaupt, selbst. Trainerin i. A. der RWGA
IHRE INVESTITION:	520 EURO zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten