



RWGA • Raiffeisenstraße10-16 • 51503 Rösrath-Forsbach

Rundschreiben: A133/2016

An die  
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: A. Koll/M. Köhler  
Durchwahl: 0251 7186-8003  
Direktfax: 0251 7186-8199  
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Forsbach, 01.06.2016

## **Modul VC5026 Die Beschwerde als Chance**

### **Zielgruppe: Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein entscheidender 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

i. V. gez. Manfred Schlösser      i. A. gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. [www.rwga.de](http://www.rwga.de)

Sitz des Unternehmens: Münster • Registergericht: Münster • Vereinsregister-Nr.: VR 4350  
Vorstandsmitglieder: Ralf W. Barkey (Vorsitz) – Siegfried Mehring • Vorsitzender des Verwaltungsrates: Klaus Geurden  
Hinweis: Es gelten die „Sonderbedingungen des RWGV für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen“ der Akademie.



## VC5026 Die Beschwerde als Chance

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter
<b>IHR NUTZEN</b>	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 Beschwerdemanagements.
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Der Kunde als Unternehmensphilosophie</li><li>- Was ist eigentlich eine Beschwerde?</li><li>- Die Beschwerdegrundlagen</li><li>- Art und Entstehung von Beschwerden</li><li>- Die Annahme und Weiterbearbeitung von Beschwerden</li><li>- Möglichkeiten für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement</li><li>- Welchen Nutzen hat die Beschwerde für die Bank?</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	08.09. - 09.09.2016 in der RWGA Forsbach
<b>TRAINER</b>	Sybille Wollenhaupt, selbständige Trainerin
<b>IHRE INVESTITION</b>	520 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten