



Rundschreiben

Rundschreibenummer A198/2017

An die Kreditgenossenschaften / Geschäftsgebietes des Alt-RWGV

Modul VC5026

Die Beschwerde als Chance

Zielgruppe: Mitarbeiter in Service und Beratung oder KSC

Es sind noch Plätze verfügbar!

Sehr geehrte Damen und Herren,

Reklamationen gehören zum Tagesgeschäft Ihrer Berater. Der Umgang mit Kundenbeschwerden hat eine große Bedeutung für die Geschäftsbeziehung. Wird ein negatives Beschwerdeerlebnis durch die Kunden öffentlich gemacht, kann ein großer Imageschaden für Ihre Bank entstehen. Der richtige Umgang mit der Beschwerde bringt also nicht nur Zufriedenheit sondern sichert auch nachhaltig die Kundenbindung.

Die Beschwerde kann auch für Ihre Bank eine Chance sein, den Service und die Beratung kontinuierlich zu verbessern. Nutzen Sie die Beschwerde auch für mögliche Vertriebsansätze oder Cross-Selling.

In unserem Training "Die Beschwerde als Chance" lernen Ihre Berater den professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden im persönlichen Kontakt. Erfahren Sie, wie Sie wertschätzend die Reklamationen annehmen und erfolgreich bearbeiten.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus? Ich freue mich auf Ihre Nachricht (Tel.: 0171-2902190 oder E-Mail: alexander.koll@genossenschaftsverband.de).

Mit freundlichen Grüßen

Ihre GenoAkademie

i.V.
Manfred Schlösser

i.A.
Alexander Koll

21. August 2017



VC5026 Die Beschwerde als Chance

Zielgruppe	Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter
Ihr Nutzen	Sie lernen den professionellen Umgang mit Beschwerden. Sie erfahren, wie Sie eine Beschwerde annehmen und weiterbearbeiten. Sie entwickeln ein erfolgreiches 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	21. - 22.09.2017 im Geno Hotel Forsbach
Trainerin	Sybille Wollenhaupt selbst. Trainerin und Konflikt-Coach für Fach- und Führungskräfte
Ihre Investition	520 Euro zzgl. Tagungspauschale und ggf. Übernachtungskosten
Was Sie sonst noch wissen sollten	Das Training ist angelehnt an das Qualitätsfeld "Beschwerdemanagement" aus dem BVR-Rahmenkonzept "Qualität im Kundengeschäft".