



## „Beschwerdemanagement“

Fehler passieren in jeder Firma. Entscheidend ist, wie Sie und Ihre Mitarbeiter damit umgehen. Jede Reklamation ist eine Chance, einen unzufriedenen Kunden zurückzugewinnen. Denn bekanntermaßen ist es langfristig sinnvoller, Bestandskunden zu haben, als sich ausschließlich auf Neukundenakquise zu verlassen. Das Zauberwort lautet „systemisches Beschwerdemanagement“

„Beschwerdemanagement betrifft den systematischen unternehmerischen Umgang mit Kundenbeschwerden. Ziele des Beschwerdemanagements liegen in der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und der Qualitätssicherung. Zur Zielerreichung sind die Aufgaben des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses zu erfüllen. Zudem bedarf es einer konsistenten Gestaltung von personalpolitischen, informationstechnologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

**Zielgruppe:** Interessierte Mitarbeitende aus dem Gesundheitswesen und der Pädagogik

**Dozentin:** Nadine Asmacher (Pflegermanagerin)

### Inhalte:

- Ziele
- Aufgaben
- Prozess
- Rahmen
- DIN ISO Norm

Diese Fortbildung bietet die Möglichkeit der Anrechnung von 8 Unterrichtseinheiten zur Rezertifizierung für Praxisanleitende (gemäß § 4Abs. 3 PflAPrV) und Betreuungsassistenten.

**Termin:** 28.11.2024

**Uhrzeit:** 8.30 – 15.30 Uhr

**Kursgebühren:** Euro 130,-

**Veranstaltungsort:** KBZ, Turmstrasse 2, 58099 Hagen

Wir erheben bei Rücktritt vor Kursbeginn ab der 6. Woche eine Bearbeitungsgebühr von 25,- Euro.

Bei Absage, die später als 4 Wochen vor Kursbeginn erfolgt, wird eine Ausfallgebühr von 40% der Kosten erhoben.

Bei Abmeldung vor Kursbeginn weniger als 14 Tage wird 80 % der Kursgebühr erhoben.

Volle Kursgebühr bei Abmeldung mit dem ersten Veranstaltungstag. Die Abmeldung muss schriftlich erfolgen.

### Anmeldung:

(Diesen Abschnitt bitte **lesbar** ausfüllen und zusenden)

**Name:** \_\_\_\_\_

**Vorname:** \_\_\_\_\_

**Straße:** \_\_\_\_\_

**PLZ/Wohnort:** \_\_\_\_\_

**E-Mail privat:** \_\_\_\_\_

**Tel. dienstl.:** \_\_\_\_\_

**Tel. privat:** \_\_\_\_\_

**Geb. Datum:** \_\_\_\_\_

**Arbeitgeber:** \_\_\_\_\_

**Rechnungsadresse:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

**Vorgesetzter:** \_\_\_\_\_

Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen