

Konzept

Diese Fortbildung besteht aus 3 Modulen, wobei jedes Modul für sich eine eigenständige Einheit bildet. Für jedes Modul ergeben sich somit bestimmte Kompetenzen, die schwerpunktmäßig gefördert werden. Bei der Umsetzung wird speziell auf den betrieblichen Kontext geachtet. Alle Methoden und Übungsbeispiele, die zum Einsatz kommen, orientieren sich grundsätzlich an den betrieblichen Belangen.

Zielgruppe

für Mitarbeiter/innen aus der Verwaltung mit direktem Kundenkontakt insbesondere über Telefon

Zertifikat

Die Teilnehmer/innen erhalten eine aussagekräftige, differenzierte Teilnahmebescheinigung des Trägers.

Umfang/Zeiten

Die Fortbildung umfasst 48 Zeitstunden Präsenzunterricht, jeweils ganztägig.

Kosten

Die Teilnahmegebühr beträgt 1120 EURO zzgl. MwSt.

Stress- und Beschwerdemanagement

Beratung & Anmeldung

BUPNET

Bildung und Projekt Netzwerk GmbH
Am Leinekanal 4
37073 Göttingen
www.bupnet.de

Ansprechpartner
Gabriel Dole

Tel.: 0551 54707-42
Fax: 0551/54707-17
E-Mail: info@bupnet.de

Durchführungsort

Gifhorn

Förderung

Es besteht die Möglichkeit die Kosten für Bildungsmaßnahmen durch eine Förderung aus öffentlichen Mitteln zu senken. Dafür hat das Niedersächsische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr ein neues Förderprogramm „WiN - Weiterbildung in Nieder-sachsen“ entwickelt. Diese Mittel aus dem niedersächsischen Programm WIN (Weiterbildung in Niedersachsen) müssen vier Wochen vor Beginn der Fortbildung bei der NBank beantragt werden.

Sprechen Sie uns an. Wir informieren Sie gerne über die Modalitäten und unterstützen Sie bei der Beantragung.

BUPNET

Stress- und Beschwerde- management

Fortbildung für Mitarbei-
ter/innen aus der Verwal-
tung mit direktem Kunden-
kontakt

September 2016 - Februar 2017
(6 Seminartage)

Gifhorn



Der Lehrgang

Beschwerden und Reklamationen sind die unangenehmsten Gespräche am Telefon – und die wichtigsten. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über sein weiteres Verhalten als Auftraggeber.

Ziele

Trotz Reklamation soll ein positiver Eindruck des Unternehmens vermittelt werden und die Kundenbindung durch konfliktmindernde Kommunikation aufrechterhalten werden, dazu ist ein kompetentes Beschwerdemanagement und Konfliktmanagement nötig.

Die Dozent/innen

BUPNET arbeitet mit einem Stamm sehr erfahrener Dozent/innen zusammen. Diese verfügen neben ihren fundierten Fach- und Praxiskenntnissen über umfangreiche Erfahrungen in der Erwachsenenbildung. Mit vielen verbindet uns zudem eine langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit, die eine optimale Unterrichtsgestaltung für unsere Teilnehmer/innen ermöglicht.

Inhalte/Termine

Modul 1 (02./03. September 2016):

Kundenorientierte Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen durch Optimierung der Kommunikation mit dem Kunden

Beschwerden und Reklamationen sind die unangenehmsten Gespräche am Telefon – und die wichtigsten. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über sein weiteres Verhalten als Auftraggeber.

Modul 2 (11./12. November 2016):

Stressmanagement

Die Anforderungen an die Mitarbeiter/innen sind komplex. Organisieren, verwalten, zuhören - und dabei immer freundlich, zugewandt und professionell sein - am Telefon, am Empfang, im Kontakt mit Kund/innen. Dabei entsteht Stress. Was macht er mit uns - mit mir, mit dem Team, mit den Kund/innen? Wie gehen wir mit ihm um - und vor allem - wie können wir ihn vermeiden?

Modul 3 (17./18. Februar 2017):

Resilienz

Als „Resilienz“ bezeichnen wir die Fähigkeit, Krisen in beruflichen sowie im privaten Umfeld nicht nur zu bewältigen, sondern auch gestärkt aus Ihnen hervorzugehen.



Faxanmeldung

0551 54707-17

BUPNET GmbH Göttingen

Hiermit melde ich mich/melden wir uns verbindlich zu Fortbildung "Stress- und Beschwerdemanagement" an

Person(en) an.

1. Name, Vorname

2. Name, Vorname

Rechnungsanschrift

Straße, PLZ, Ort

Telefon/E-Mail

Datum/Unterschrift