Beschwerdemanagement

Z&P
ZUKUNFT PLANEN.

Modulnr:	Q-2091-7
Duration:	2 Wochen in Vollzeit
Offer type:	Weiterbildungsangebot
Instruction type:	E-Learning/ Blended Learning / Virtuelles Klassenzimmer
Next start date:	09.11.2026
Lesson times:	08:00 – 16:00 Uhr
Geaduation:	Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Description: Beschwerden können auch Chancen sein - auf ihre Bearbeitung kommt es an. Wird die Beschwerde schnell und im Sinne des Kunden ausgeführt, kann daraus eine große Zufriedenheit erwachsen und Kundenbindung entstehen. In diesem Kurs lernen Sie, Reklamationen systematisch und kundenorientiert zu bearbeiten. Im Teil Kommunikation werden Ihnen theoretische Kenntnisse vermittelt, die für den direkten Kundenkontakt notwendig sind. Praktische Beispiele und Rollenspiele runden das Thema ab.

Requirements: Interessenten sollten in der Lage sein, selbstständig zu arbeiten und kundenorientiert aufzutreten. Die deutsche Sprache sollte in Wort und Schrift beherrscht werden. Eine abgeschlossene Berufsausbildung wäre wünschenswert.

Location: Z&P Schulung GmbH, Rabensteinplatz 1, 04103 Leipzig