17 | Workshop: Schriftliche Kommunikation - Kundenorientierung und Beschwerdemanagement

Event - 17 | Workshop: Schriftliche Kommunikation - Kundenorientierung und Beschwerdemanagement ↻

Title	17 | Workshop: Schriftliche Kommunikation - Kundenorientierung und Beschwerdemanagement
When	Fr, 16. Juni 2023
Where	DialogArt - Planckstr. 7 A | 22765 Hamburg - Ottensen

Description

Praxis-Workshop zum professionellen Verfassen von kundenorientierter Korrespondenz und schriftlichen Beschwerden Idee und Hintergrund des Workshops

Als einzige Ausdrucksmöglichkeit verbleibt im Schriftverkehr das geschriebene Wort. Es entsteht dadurch leicht die Gefahr von Missverständnissen durch doppeldeutige Formulierungen oder Fehlinterpretationen.

Während im persönlichen Gespräch Missverständnisse sofort bereinigt werden können, ist die Reaktion des Kunden auf das Antwortschreiben nicht sichtbar. Der Kunde muss das Gefühl bekommen, in seinem Anliegen verstanden und respektiert zu werden. Ein besonderer Fokus sollte deshalb auf eine ansprechende Struktur eines Briefes (bzw. E-Mail) und eine unmissverständlich positive Wortwahl gelegt werden, die die Kundenzufriedenheit erhöhen kann.

Im Rahmen des kundenorientierten Beschwerdemanagements hat die Korrespondenz damit einen besonderen Stellenwert, da viele Beschwerden, Stellungnahmen und Regressforderungen aufgrund der Sachlage eine schriftliche Antwort erforderlich machen. Wenn das aktuelle Beschwerdemanagement zukünftig auch stärker in einen CRM-Prozess integriert werden soll, ist ein Anliegen des Workshops auch eine Art „Reorganisation“ des aktuellen Korrespondenz-Prozesses, um insgesamt die sachlich-informative Wirkung der Korrespondenz zu verstärken und gleichzeitig insgesamt die Kundenzufriedenheit noch weiter zu steigern. Die bereits vorhandenen Antwortschreiben / Templates werden zusätzlich überarbeitet und auf eine kundenorientierte Verwendung im Seminar gemeinsam überprüft, ergänzt und positiv verändert.

Ziel | Nutzen des Workshops

Ausgehend von einer kurzen, persönlichen Diagnose der eigenen Erfahrungen und einer gemeinsamen Standortbestimmung zu den Leitthemen Beschwerdemanagement. Kundenorientierung und Kundentypologie liegt der Focus dieses Workshops auf der aktiven Optimierung und dem konkreten Verfassen von Praxisbeispielen der aktuellen Kundenkorrespondenz sowie der „schwierigen Fälle“ innerhalb des schriftlichen Beschwerdemanagements.

In diesem Workshop erweitern die Teilnehmer ihr Verständnis eines kundenorientierten Beschwerdemanagements sowie einer lösungsorientierten Korrespondenz und entwickeln ihre bereits vorhandenen Fähigkeiten im Umgang mit verschiedenen Anlässen sowie Kundentypen im Beschwerdemanagement weiter.

Die Teilnehmer erhalten fundiertes Handwerkszeug, Musterbeispiele und viele Formulierungshilfen um ihre Antwortschreiben noch kundenorientierter, sachlich-informativer, überzeugender sowie zeitgemäßer zu verfassen und entwickeln ihren persönlichen Schreibstil damit weiter. Darüber hinaus werden im Workshop zur Sicherung des gemeinsamen Außenauftritts sowie des Qualitätsmanagements Vereinbarungen über Standards (im Sinne von Vorlagen / Templates) getroffen und entsprechende Antwortschreiben verfasst bzw. an Ihre konkreten Fallbeispiele angepasst.

Zielgruppe - Business Line -

Führungskräfte, Fachkräfte und Mitarbeiter von Service- | Support-Abteilungen, die ihre praktischen Kompetenzen im Bereich kundenorientierte Korrespondenz vertiefen und optimieren möchten, um mit ihrem Beschwerdemanagement noch effektiver sowie konstruktiver zu werden und damit zu einer professionellen Kundenbetreuung sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und einer nachhaltigen Kundenbindung beizutragen.

Aktuell als Coaching-Seminar mit 2 bis maximal 6 TeilnehmerInnen.
Mit Transfer-Coaching!

Inhalte des Workshops 1. Standortbestimmung und Grundlagen des Beschwerdemanagements und der schriftlichen Kundenkorrespondenz

• Aktuelle Standortbestimmung Korrespondenz | Beschwerdemanagement: Förderliche und hinderliche Einstellung zum Umgang mit Beschwerden, schwierigem Beschwerdeverhalten und zum Kundenverständnis reflektieren und positiv verändern
• Bedeutung von Beschwerden für den Kunden und das Unternehmen
• Kundenorientierung - Trennung von Beschwerdegrund und Forderung
• Aufgaben und Ziele im Beschwerdemanagement
• Umgang mit verschiedenen Kundentypen und Beschwerdeverhalten
• Das Verständnis kundenorientierter Korrespondenz im Beschwerdemanagement
• Vorbereitung der kundenorientierten Korrespondenz: Thema sowie Ziel- und Kernbotschaften ermitteln
• Die Kunst, kunden- und zielorientiert zu schreiben: Lösungsorientierte Struktur eines Antwortschreibens und die EVA3-Methode praktisch nutzen

2. Praktische Umsetzung – Kundenorientiertes schriftliches Beschwerdemanagement

• Gemeinsame Prüfung der aktuellen Antwortschreiben der schriftlichen Kundenkorrespondenz im Beschwerdemanagement anhand der erarbeiteten Kriterien
• Kundenorientierte Argumentation, Struktur und verschiedene Briefperspektiven praktisch an den eigenen Beispielen erproben
• Abstimmung vorhandener, interner Beschwerdeprozesse und inhaltlicher Schreib - und Gestaltungsregeln
• Individuelle Vorbereitung und Verfassen von kundenorientierten Antwortschreiben: Die persönliche und individuelle Note, besondere Situationen (z.B. positiv "Grenzen verkaufen") und weitere Botschaften in der Kundenkorrespondenz umsetzen
• Effektiver Einsatz von Vorlagen (Templates) - z.B. Eingangs- und Abschlussschreiben, Zwischenbescheide, Zusagen, Musterbeispielen, viele Formulierungshilfen als übergeordnete Vorlagen nutzen und bedarfsorientiert anpassen
• Tipps zu kundenorientierten Antwortschreiben: Dos und Don´ts beim kundenorientierten Schreiben
• Weitere Vereinfachungen der Sprache nutzen sowie einen modernen Schreibstil weiterentwickeln

3. Transfer in den Arbeitsalltag

• Teilnehmerbezogene Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten und Erarbeitung eines konkreten Aktionsplanes
• Möglichkeiten eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
• Vereinbarungen über gemeinsame Standards und individuelle Freiräume in der Bearbeitung von Antwortschreiben | Beschwerden entwickeln

Methoden

(Vorab-) Fragebogen, kurze Theorie-Inputs, Checklisten, Einzel- und Gruppenarbeit, persönliches Profil Kundentypologie (DISG), Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, ausführliches Begleitmaterial (inklusive einer Vorlagenstruktur für die schriftliche Beschwerdebearbeitung) und Visualisierung des Seminarprozesses als Fotoprotokoll zur Nachbereitung

Leitung

Petra Funke, Hamburg, Diplom-Wirtschaftspädagogin Geschäftsführerin DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Managementtrainerin, Moderatorin und Beraterin für Veränderungsprozesse

Ort & Uhrzeit

Ort: Seminarraum DialogArt, Hamburg-Ottensen
von 09:30 Uhr - 17:30 Uhr

Investition 430 € pro Person zzgl. 19 % MwSt.
(inkl. Tagungspauschale: Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen)

Frühbucher-Rabatt | EARLY BIRD: Bei Buchung bis zum **24.03.2023** (12 Wochen vor Start) mit 10 % Frühbucher-Rabatt 387 € zzgl. MwSt.

Mehrbucher-Rabatt:
Für den zweiten Teilnehmer 10 % Rabatt (408,50 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)
Ab dem dritten Teilnehmer 15 % Rabatt (394,17 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

In Kombination (Early-Bird | Sonderrabatt + Mehrbucher-Rabatt):
Für 2 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 % (377,33 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)
Für 3 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 %, für den dritten Teilnehmer + 10 % (367,65 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.) | Weitere Rabatte auf Anfrage!

Ihr PLUS

Durchführungsgarantie ab 2 TeilnehmerInnen und mit maximal 6 TeilnehmerInnen

Transfer-Coaching | Monitoring zur Umsetzungsberatung /-unterstützung:

Vorbereitung des Transfers | Monitoring mit strukturiertem Vorbereitungsbogen (vorab per Email) und anschließendem Online-Coaching-Termin (ca. 1 – 1,5 Std)
Der Online-Termin wird ca. 6-8 Wochen nach der Veranstaltung durchgeführt und wird mit der Gruppe individuell vereinbart!

Anmeldungen ohne Risiko und Stornokosten für Sie:
Falls es – wider Erwarten – zu einer weiteren Corona-Welle oder sonstigen Unwägbarkeiten für die Seminardurchführung kommen sollte, werden wir uns umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.
Falls wir keine andere Möglichkeit der Umbuchung zu einem alternativen Termin finden, können Sie natürlich kostenfrei von Ihrer Buchung zurücktreten. **Versprochen!**

Zusätzlich werden wir Sie vor dem jeweiligen Seminarbeginn noch einmal über die dann aktuell geltenden Corona-Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen informieren.

Download Seminarausschreibung - Flyer

Online-Anmeldung

Anmeldeformular online ausfüllen bzw.
Fax-Formular ausdrucken und an DialogArt schicken bzw. an 040 - 333 100 87 faxen!
Sie können uns auch eine Email schreiben oder uns unter
Tel.: 040 - 333 100 47 anrufen!

{rsform 23}

Venue - DialogArt

Location	DialogArt
Website	http://www.dialogart.de