

VERWALTEN UND TRANSFORMIEREN REKLAMATIONEN ALS CHANCEN

Verwandeln Sie jede Beschwerde in die Antriebskraft für Exzellenz.

Hören Sie zu, handeln Sie lösungsorientiert – und verwandeln Sie Unzufriedenheit in Loyalität!

IM PROGRAMM:

- **Beschwerden analysieren und Ursachen erkennen:** Verstehen Sie Kundenfeedback als strategische Wissensquelle. Jede Rückmeldung liefert wertvolle Einsichten und kann in einen gezielten Hebel für nachhaltige Qualitäts- und Prozessverbesserung verwandelt werden.
- **Souverän und professionell agieren:** Führen Sie auch in herausfordernden Situationen mit Ruhe, Empathie und Klarheit. Ihre Haltung bestimmt die Wahrnehmung der Organisation – und stärkt langfristig Vertrauen und Loyalität.
- **Methoden zur Deeskalation und konstruktiven Lösungsfindung souverän einsetzen:** Setzen Sie erprobte Methoden ein, um Spannungen gezielt zu entschärfen, tragfähige Lösungen rasch zu entwickeln und Beziehungen aktiv zu stabilisieren.
- **Beschwerden als Motor für kontinuierliche Verbesserung nutzen:** Betrachten Sie Reklamationen als Impulsgeber für Innovation. Identifizieren Sie Optimierungspotenziale, verbessern Sie Strukturen und erhöhen Sie systematisch die Kundenzufriedenheit.
- **Effiziente und ergebnisorientierte Nachverfolgung sicherstellen:** Schaffen Sie klare Abläufe, um Erkenntnisse aus Beschwerden gezielt in Handlungen zu überführen – und damit Verantwortung, Transparenz und Fortschritt zu stärken.

EINE AUSBILDUNG, DIE

INTERAKTIV



PERSÖNLICH



INNOVATIV



MENSCHENZENTRIERT IST



Üben Sie und entwickeln Sie sich weiter – mit unseren innovativen Tools und einem Ansatz, der den Menschen in den Mittelpunkt stellt!

- **Online-Vorbereitung:** Über unsere Plattform Shareforce Academy erhalten Sie Zugang zu Videos, einem detaillierten Lehrplan und interaktiven Modulen, die gezielt auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind.
- **Flexibles Format:** Wählen Sie zwischen einem ein- oder mehrtägigen Kurs mit praxisorientierten Workshops und Fallstudien, die interaktives, gemeinsames Lernen fördern.
- **Proaktiver Ansatz:** Machen Sie sich mit den zentralen Konzepten vertraut, bevor die Sitzung beginnt – so steigern Sie Ihren Lernerfolg und profitieren von einer individuellen Begleitung.
- **Personalisierte Nachbereitung:** Profitieren Sie von interaktiven Tools und kontinuierlicher Unterstützung, um Ihr Wissen zwischen den Sitzungen zu vertiefen, in einem Ansatz, der immer auf Ihre persönliche Entwicklung ausgerichtet ist.

Künstliche Intelligenz im Dienste Ihres Fortschritts: Während der gesamten Ausbildung nutzen wir künstliche Intelligenz als vielseitiges Werkzeug zum Vergleichen von Daten, zur Vertiefung von Analysen, Ideenfindung und Unterstützung von Entscheidungen. Sie lernen die Grundlagen ihrer Anwendung kennen und entdecken, wie KI zu einem konkreten Hebel für mehr Effizienz, Relevanz und Wirkung in Ihrem beruflichen Alltag werden kann.



Verpassen Sie nicht die Chancen, die sich hinter Beschwerden verbergen. Stärken Sie Ihre Teams – und verwandeln Sie Kritik in nachhaltige Kundenzufriedenheit.