



**REKLAMATIONS- UND
BESCHWERDEMANAGEMENT**


Get Transformation Done


Workshopreihe zur erfolgreichen Transformation

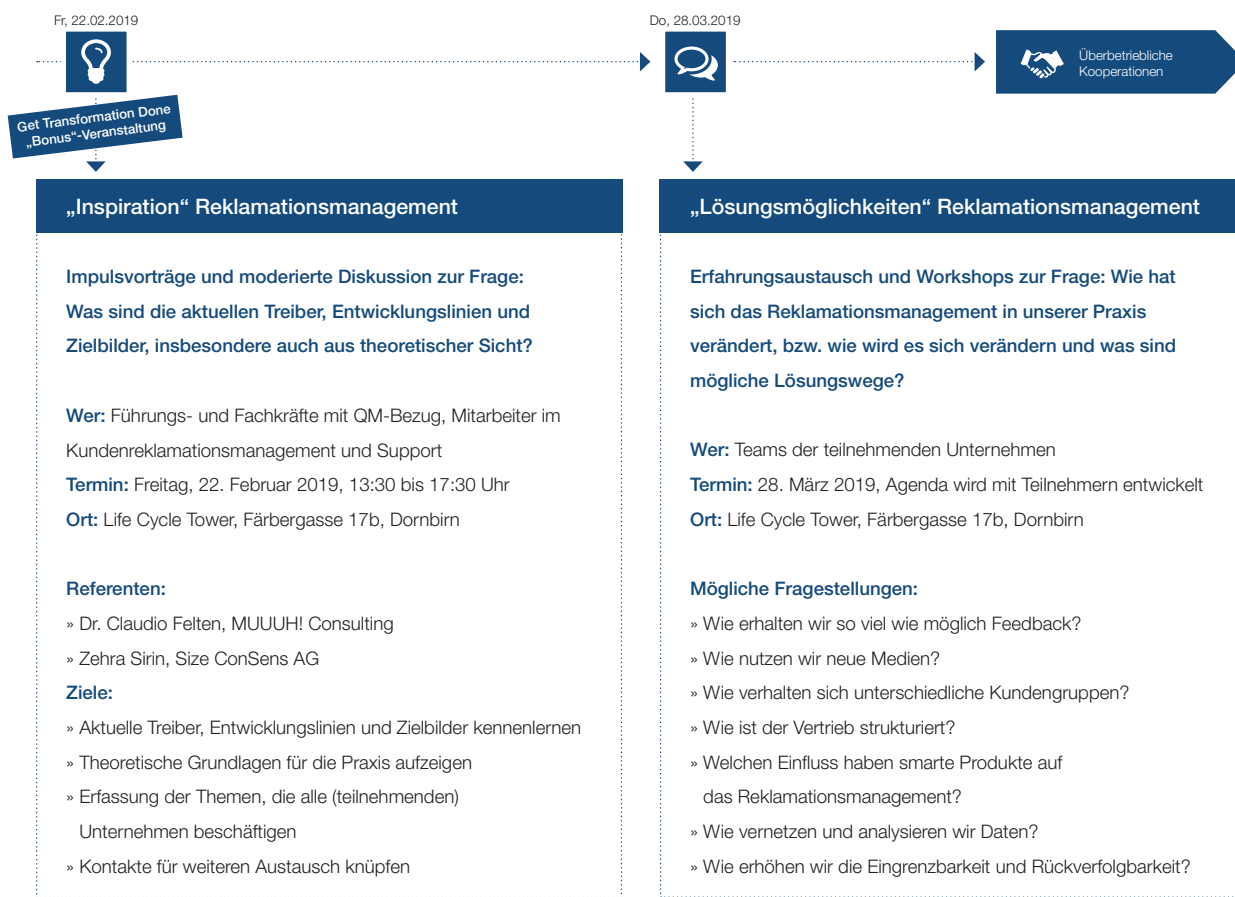
Reklamations- und Beschwerdemanagement

Wie managen wir Kundenreklamationen, -beschwerden und -feedback in der Zukunft und was brauchen wir dafür?

Auf Initiative der **Julius Blum GmbH** laden wir im Rahmen der Veranstaltungsreihe „**Get Transformation Done**“ zum überbetrieblichen Austausch zum Thema Kunden-Reklamationsmanagement ein. Wir würden uns freuen, Unternehmen unterschiedlicher Branchen begrüßen zu dürfen, weil wir davon überzeugt sind, dass durch den **Vergleich der branchenspezifischen Praktiken** und Erfahrungen **neue Lösungsansätze** erschlossen werden können.

 In der ersten Veranstaltung „**Inspiration**“ lassen wir uns von zwei Impulsreferaten inspirieren und erörtern in einer offenen Diskussion die Treiber und Entwicklungslinien. Ziel ist es, uns zehn Jahre in die Zukunft zu versetzen, um besser zu verstehen, was gutes Reklamationsmanagement auszeichnen wird.

 In der zweiten Veranstaltung „**Lösungsmöglichkeiten**“ gehen wir mit interessierten Unternehmen in einen intensiveren Austausch und teilen Praxiserfahrungen zu gemeinsamer Fragestellung. Ziel ist es Denkanstöße und gegebenenfalls konkrete Maßnahmen zur Erkundung neuer Lösungswege zu sammeln.



Anmeldung bis spätestens 15. Februar 2019 an:

Norbert Kathan, MSc

Tel: +43 5523.69175

E-Mail: norbert.kathan@poesis.at



In Kooperation mit



www.wisto.at



www.plattform-v.io

Reklamations- und Beschwerdemanagement

Referenten

Dr. Claudio Felten



„Nur wer an der Kundenschnittstelle richtig gut ist, wird im Wettbewerb eine Chance haben.“

- » Seit 2008 Geschäftsführer MUUUH! Consulting (Deutschlands größter Berater zum Thema Kundenmanagement)
- » Spezialisiert auf Kundenmanagementstrategien und -prozesse
- » Lehrauftrag an der Uni Osnabrück im Bereich Kundenmanagement

Zehra Sirin



„Und wenn der Kunde einmal enttäuscht wurde? Dann wird er selten als profitable Zielgruppe behandelt, nicht zuletzt weil die Unternehmen ‚keinen Plan‘ haben.“

- » Geschäftsführerin der Size ConSens AG - Consulting und Training
- » Fachexpertin im Themenbereich Qualitätsmanagement
- » Diverse Publikationen im Bereich Qualitäts- und Beschwerdemanagement
- » Autorin des Buches „Die 5 Sterne Strategie“

Auszug der teilnehmenden Unternehmen



Anmeldung bis spätestens 15. Februar 2019 an:

Norbert Kathan, MSc

Tel: +43 5523.69175

E-Mail: norbert.kathan@poesis.at



In Kooperation mit



www.wisto.at



www.plattform-v.io