

# Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement - Grundlagen

## Zusammenfassung

Auf Beschwerden gekonnt zu reagieren und sie als Chance zur Verbesserung wahrzunehmen, ist eine Kunst, die man erlernen kann. Nur wer Kritik nicht als etwas Negatives begreift, kann daraus die richtigen Schlüsse ziehen und die Kundenbindung und -zufriedenheit entscheidend erhöhen.

In diesem Modul mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation setzen Sie sich mit der systematischen und kundenorientierte Bearbeitung von Reklamationen – sowohl in der Theorie als auch in der Praxis – auseinander. Um die große Bedeutung des Beschwerdemanagements innerhalb des Unternehmens richtig einordnen zu können, werden Sie vorab in das Thema Qualitätsmanagement eingeführt. Dort erhalten Sie unter anderem einen Einblick in die Grundlagen der Normenwelt, lernen die DIN EN ISO 9001 kennen und erfahren, worauf es bei Verbesserungsprozessen ankommt.

## Kursinhalte

Qualitätsmanagement-Grundlagen - Qualitätsfachkraft mit TÜV-Zertifikat

- ✓ Grundlagen Qualitätsmanagement
- ✓ Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff. und deren Umsetzung
- ✓ Grundlagen Prozesse
- ✓ Einführung in Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen
- ✓ Durchführung und Dokumentation von Qualitätsprüfungen
- ✓ Ausgewählte Qualitätsmethoden

Beschwerdemanagement

- ✓ Grundlagen; Planung eines Beschwerdemanagementsystems
- ✓ Beschwerdeannahme und -bearbeitung, Beschwerdereaktion
- ✓ Kommunikation mit dem Kunden
- ✓ Auswertung und Controlling

### Kursnummer

Z-Q-3276-2

### Ihr Kontakt

Neues Innovatives Lernzentrum e. V.

Telefon: [0208 9952777](tel:02089952777)

E-Mail: [kontakt@forum-bz.de](mailto:kontakt@forum-bz.de)

### Unterrichtsform

Vollzeit

### Dauer

4 Wochen in Vollzeit

### Die nächsten Kurstermine

10.02.25 - 07.03.25      07.04.25 - 02.05.25

02.06.25 - 27.06.25      28.07.25 - 22.08.25

22.09.25 - 17.10.25      17.11.25 - 12.12.25

Zusätzlich 6 weitere Termine verfügbar.

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

### Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)

### 5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

## Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Nach Abschluss dieses Kurses sind Sie in der Lage, ein Beschwerdemanagementsystem aufzubauen und zu führen. Sie können künftig Reklamationen professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen. Außerdem erhalten Sie das nötige Grundverständnis für das Qualitätswesen und lernen Wege zur Optimierung und Verbesserung von Prozessen kennen. Arbeitgeber der unterschiedlichsten Branchen erweitern derzeit ihr Qualitätsmanagement, so dass Sie mit guten Aussichten auf eine qualifizierte Beschäftigung in diesem Bereich rechnen können.

## Teilnahmevoraussetzungen

Diese Weiterbildung dient der Einführung in das Beschwerdemanagement. Um den Einstieg in ein Managementsystem zu erleichtern, ist die Qualitätsfachkraft vorgeschaltet. Sie sollten mindestens einen Realschulabschluss und eine Facharbeiterausbildung haben (also mehr als eine 2-jährige Ausbildung). Sie müssen in der Lage sein, selbständig mit dem Rechner zu arbeiten. Deutsch in Wort und Schrift wird vorausgesetzt.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

## Zielgruppe

Das Modul richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus Organisationen aller Branchen, die aktiv das Qualitätsmanagementsystem einführen, steuern und weiterentwickeln wollen. Angesprochen sind auch Mitarbeiter, die für die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen zuständig sind.

## Ihr Abschluss

TÜV Zertifizierung (nach bestandener Prüfung) & trägerinterne Teilnahmebescheinigung

## Förderung

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

### Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort

### Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Wir beraten Sie zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an.

## Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Neben der klassischen Wissensvermittlung durch Ihre Dozierenden besteht der Unterricht aus praxisorientierten Fallbeispielen, Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. Während der Wissensvertiefung arbeiten Sie mit verschiedenen Medien und bestimmen Ihr individuelles Lerntempo. So wird der Lernstoff auf vielfältige Weise vermittelt und nachhaltig gefestigt. Durch unsere Prüfungsvorbereitungen und das optionale Fachtutoring sind Sie für die Prüfungen bestens gerüstet.



Bildungszentrum

### Herausgeber:

**Neues Innovatives Lernzentrum e. V.**

Wallstraße 2

45468 Mülheim an der Ruhr

Telefon: 0208 9952777

E-Mail: [kontakt@forum-bz.de](mailto:kontakt@forum-bz.de)

Internet: [www.forum-bz.de](http://www.forum-bz.de)

### Geschäftsführer

Herr Mücahit Bilen

