

# Beschwerdemanagement

## Zusammenfassung

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.

## Kursinhalte

- ✓ Grundlagen des Beschwerdemanagements
- ✓ Planung eines Beschwerdemanagementsystems
- ✓ Beschwerdeannahme
- ✓ Bearbeitung einer Beschwerde
- ✓ Beschwerdereaktion
- ✓ Kommunikation mit dem Kunden
- ✓ Auswertung und Controlling

## Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Nach dem Kursabschluss können Sie ein Beschwerdemanagementsystem aufbauen und führen. Sie werden Reklamationen in Zukunft professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen.

Ihre Ausrichtung auf Kundenorientierung steigt und Ihr Blick ist dafür geschärft, wie Kunden besser gebunden werden können.

## Teilnahmevoraussetzungen

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.

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

### Kursnummer

Q-2091-7

### Ihr Kontakt

**Randstad Deutschland GmbH & Co.  
KG**

Telefon: 06196 4081870

E-Mail: akademie@randstad.de

### Unterrichtsform

Vollzeit

### Dauer

2 Wochen in Vollzeit

### Die nächsten Kurstermine

22.04.25 - 02.05.25	16.06.25 - 27.06.25
11.08.25 - 22.08.25	06.10.25 - 17.10.25
01.12.25 - 12.12.25	05.01.26 - 16.01.26

Zusätzlich 12 weitere Termine verfügbar.  
Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

### Kosten

auf Anfrage

### 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



## Zielgruppe

Das Bildungsangebot richtet sich an Führungskräfte, Mitarbeiter die für das Beschwerdemanagement verantwortlich sind, Mitarbeiter aus Einkauf und Vertrieb, Prozesseigner und Qualitätsbeauftragte/Qualitätsmanager.

## Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

## Förderung

Wenn Sie sich beruflich weiterbilden möchten, bieten Ihnen diverse Förderprogramme von Bund und Ländern gute Chancen auf einen Zuschuss. Gern können Sie uns dazu anrufen oder einen individuellen Beratungstermin vereinbaren.

## 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.

### 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.



### Herausgeber:

**Randstad Deutschland GmbH & Co. KG**  
Frankfurter Straße 100  
65760 Eschborn  
E-Mail: [akademie@randstad.de](mailto:akademie@randstad.de)  
Internet: <https://www.randstad.de>

### Geschäftsführung

Richard Jäger (Vors.)  
Dr. Sebastian Göbel  
Susanne Wißfeld

