

## „Das schmeckt mir nicht!“ Erfolgsversprechendes Beschwerdemanagement

Wo Menschen zusammen arbeiten, dort knirscht es auch mal. Auch wenn Menschen *für* Menschen arbeiten, gibt es Unzufriedenheit. Basis für eine gute Zusammenarbeit und eine optimale Kundenzufriedenheit ist die eigene Konfliktkompetenz. Wo Meinungen und Fehler zusammen treffen, dort gibt es Reibung. Diese kann entweder Neues entzünden oder Bestehendes abbrennen. Ziel eines jeden Unternehmens sollte natürlich sein, dass Mitarbeiter konstruktiv miteinander arbeiten, sich gemeinsam entwickeln und Sie eine hohe Kundenzufriedenheit vorweisen können.

Dieses Seminar ist für Sie geeignet, wenn Sie interne Konflikte haben, ein zündstoffartiges Team und/oder unzufriedenen Kunden. Es ist außerdem für Sie geeignet, wenn Sie lernen wollen, wie man sinnvoll reagiert, wenn es mal kracht. Erst recht ist es für Sie wie maßgeschneidert, wenn Sie wissen wollen, wie Konflikt- und Beschwerdekompentenz ein erfolgreiches Arbeiten schafft.

### Inhalte:

- Von der Beschwerde hin zur Krise
- Entstehung von Konflikten
- Wie konfliktkompetent bin ich?
- Von Gruppendynamiken und anderen Kuriositäten
- Strategien für den optimalen Umgang mit Konflikten und Beschwerden
- Das perfekte Team und der beste Kunde
- Beschwerdemanagement im QM

### Ziele:

- Sie erkennen versteckte Konflikte und können überlegt agieren
- Sie arbeiten in einem konfliktkompetenten Team
- Ihre Abteilung/ Ihr Unternehmen beschäftigt sich endlich wieder mit der Arbeit, statt mit persönlichen Empfindlichkeiten miteinander
- Sie haben einen erfolgreichen Umgang bezüglich Beschwerden und wissen, wie Sie Beschwerden zur Entwicklung gewinnbringend nutzen können