

Innovationstag „Beschwerdemanagement“

Aus Beschwerden Wachstumsreserven mobilisieren

Termin:
20.08.19 Frankfurt



BESCHWERDEMANAGEMENT ALS MANAGEMENTAUFGABE

Der Status Quo des Beschwerdemanagements spiegelt sich in vielen Unternehmen in der Administration von Beschwerdevorgängen wider. Die Hauptzielsetzung besteht dabei in der Regel darin, Beschwerdevorgänge möglichst schnell zu bearbeiten und einen jährlichen Beschwerde-report mit meist rudimentären Informationen als Beleg für die Existenz eines Beschwerdemanagements zu erstellen.

Zeitgemäßes Beschwerdemanagement bedeutet jedoch viel mehr: nämlich Beschwerdemanagement tatsächlich als Management- und eben nicht als Administrationsaufgabe umzusetzen und Kundenverlustvermeidung sowie kontinuierliche Qualitätsverbesserung als Kernaufgaben zu begreifen.

ZIELSETZUNG DES INNOVATIONSTAGES

Die Zielsetzung unseres Innovationstages besteht darin, Ihnen Fachkonzepte und Instrumente vorzustellen, die Ihnen helfen werden, zeitgemäßes Beschwerdemanagement zu initiieren, umzusetzen und weiterzuentwickeln.

FOLGENDE BAUSTEINE STEHEN IM MITTEL-PUNKT DES INNOVATIONSTAGES:

- Ein ganzheitliches Fachkonzept für aktives Beschwerdemanagement inkl. eines zielführenden und schlüssigen KPI-Modells.
- Das fachlich führende Beschwerdemanagementsoftwaresystem b.better, inkl. eines aussagekräftigen Reporting-Dashboards sowie der Integration beschwerdemanagementrelevanter Kundenbefragungen (Eisberg-, Kündiger- und Beschwerdeführer-Follow-up-Kontakte).
- Ein Beschwerdemanagement-Excellence-Index zur Kurz- und Detail-Diagnose des Status Quo Ihres Beschwerdemanagements, inkl. konkreter Hinweise auf relevante Handlungsfelder.
- Zukünftige Arbeitskreis-Plattformen zu wichtigen Einzelthemen des Beschwerdemanagements.



servmark

CURSOR[®]
Software AG

Jetzt Teilnahme am Innovationstag sichern!

AGENDA

- 10:00 - 10:15 Coming Together
- 10:15 - 11:30 Fachliche Grundlagen des Beschwerdemanagements
- 11:45 - 13:30 Präsentation von b.better – Softwaresystem für aktives Beschwerdemanagement
- 14:00 - 14:30 Vorstellung des Beschwerdemanagement-Excellence-Index
- 14:45 - 15:15 Vorstellung der Arbeitskreis-Plattformen
- 15:15 - 15:30 Zusammenfassung

IHRE MODERATOREN



Andreas Lange
Bereichsleiter Vertrieb
CURSOR Software AG



Wolfgang Seidel
Inhaber servemark
Unternehmensberatung

JETZT ANMELDEN!

www.cursor.de/veranstaltungen
oder per Fax: +49 641 400 00-666

Ich nehme am Innovationstag Beschwerdemanagement am 20.08.19 in Frankfurt teil:

Unternehmen

Name, Vorname

Funktion

Telefon

E-Mail

VERANSTALTUNGsort

Die Veranstaltung findet in Frankfurt statt. Der genaue Ort wird noch bekanntgegeben.

TEILNAHMEBEITRAG

Die Kostenbeteiligung beträgt 89 € pro Teilnehmer zuzüglich MwSt. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung sind im Preis enthalten. Eventuell anfallende Übernachtungskosten sind selbst zu tragen.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung und die Rechnung. Es gelten die Teilnahmebedingungen für Veranstaltungen der CURSOR Software AG. (www.cursor.de/impressum)



Ihre Ansprechpartnerin bei Fragen rund um den Innovationstag:

Vanessa Albus
Vertriebsassistentin
Telefon +49 641 400 00-555
veranstaltung@cursor.de

CURSOR[®]
Software AG

CURSOR Software AG
Friedrich-List-Straße 31
35398 Gießen | Germany
Telefon +49 641 400 00-0
Telefax +49 641 400 00-666
info@cursor.de
www.cursor.de