



Q-BESCHWERDEMANAGEMENT

KURZBESCHREIBUNG

Der professionelle Umgang mit Beschwerden hilft Ihnen, Ihre Kunden zufriedenzustellen, Fehler abzubauen und das Image Ihres Betriebes zu verbessern. Mit der Checkliste Beschwerdemanagement finden Sie heraus, ob in Ihrem Betrieb alle zentralen Bereiche des Beschwerdemanagements vorhanden sind und funktionieren. Dabei orientiert sich die Checkliste an den fünf Schritten des Beschwerdemanagements:

- Bedeutung bewusst machen
- Beschwerden anregen
- Beschwerden richtig annehmen
- Beschwerden richtig bearbeiten
- Beschwerden richtig analysieren um Verbesserungen abzuleiten.

ZIEL UND NUTZEN

- Sie bauen das Beschwerdemanagement in Ihrem Betrieb neu auf.
- Sie überprüfen das bestehende Qualitätsmanagement.
- Sie entwickeln Maßnahmen zur Verbesserung des Beschwerdemanagements.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Einreichung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

DIE CHECKLISTE BESCHWERDEMANAGEMENT IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe mit einem bestehenden Beschwerdemanagement (Überprüfung des eigenen Beschwerdemanagements).
- Alle Betriebe ohne bestehendes Beschwerdemanagement (Etablierung eines Beschwerdemanagements).

TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Bearbeiten Sie die Checkliste Beschwerdemanagement zusammen mit allen Mitarbeitern oder bilden Sie ein Team. Mitarbeiter, die aktiv mit dem Kunden im Austausch stehen, sollten auf jeden Fall beteiligt sein.
- Drucken Sie die Checkliste aus. Jeder Mitarbeiter bearbeitet die Checkliste für sich.
- Anschließend besprechen Sie die Ergebnisse in einem Teammeeting und einigen sich auf ein Ergebnis, das im Online-Tool eingetragen wird.
- Entwickeln Sie im Team einfache und praktische Maßnahmen zur Verbesserung Ihres Beschwerdemanagements.
- Nutzen Sie die Anleitung zur Durchführung der Checkliste Beschwerdemanagement im Online-Tool.
- Nach Abschluss der Bearbeitung bekommen Sie von ServiceQualität Deutschland einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

BITTE BEACHTEN

- Sie haben für die Durchführung der Checkliste Beschwerdemanagement nach Freischaltung im Online-Tool sechs Monate Zeit für die Bearbeitung.
- Die Checkliste Beschwerdemanagement kann nach Abschluss der Bearbeitung im Online-Tool 12 Monate lang bei einer Zertifizierung angerechnet werden.

PREIS

Preis bei Einzelkauf: 200,- € zzgl. MwSt.

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.