

## Beschwerdemanagement

---

**Modul-Nr.:** Q-2091-7

**Dauer:** 100 Stunden

**Zeitraumen:** Vollzeit

**Kategorien:** Kaufmännische Schulungen, Büro und Personal, Qualitätsmanagement, Vertrieb, Marketing und Kommunikation

**Bildungsarten:** Fortbildung/Qualifizierung

**Kosten:** 0,00 € (mit Bildungsgutschein)

**Standort:** Würzburg und Aschaffenburg

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.

## Inhalte

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

## Anforderungen

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.

## Ihr Ansprechpartner für die Bewerbung:

Kolping-Bildungswerk GmbH

Sonja Marie Weikhart

Kolpingplatz 1, 97070 Würzburg

**Fon:** [+49 931 4537-1580](tel:+4993145371580) , **E-Mail:** [online-akademie.kcm@kolping-mainfranken.de](mailto:online-akademie.kcm@kolping-mainfranken.de)

## Termine

- 12.10.2026 - 23.10.2026
- 09.11.2026 - 20.11.2026
- 07.12.2026 - 18.12.2026
- 11.01.2027 - 22.01.2027
- 08.02.2027 - 19.02.2027
- 08.03.2027 - 19.03.2027
- 05.04.2027 - 16.04.2027
- 03.05.2027 - 14.05.2027