



Workshop

Beschwerdemanagement

CosmosDirekt, Saarbrücken
14. März 2018, 10.00 - 16.00 Uhr

Inhalte

Ein gut aufgestelltes Beschwerdemanagement erzielt wertvolle Lerneffekte durch Kundenfeedback und trägt damit dazu bei, die Kundenbeziehung langfristig zu stabilisieren und zu verbessern. Das Streben nach einer stärkeren Kundenorientierung sowie komplexer werdende Prozesse verschaffen dem Beschwerdemanagement einen essentiellen Stellenwert als Inputgeber für Verbesserungen. Der Workshop baut auf den Erfahrungen aller Teilnehmer auf und soll mit Hilfe moderner Methoden, bspw. Design Thinking, Impulse für neue Ansätze und Verbesserungen im Beschwerdemanagement liefern. Die Teilnehmer gewinnen wertvolles Wissen, das sie für die Umsetzung im eigenen Unternehmen nutzen können. Die Veranstaltung rotiert durch alle teilnehmenden Häuser. Die Teilnehmer erarbeiten mit verschiedenen Arbeitstechniken und in gemeinsamen Diskussionen an einem Tag maximal ein bis zwei Themenschwerpunkte, womit eine tiefgreifende Bearbeitung der Themen gewährleistet wird.

Eine Abstimmung über mögliche Themen für den kommenden Workshop fand im Rahmen des Auftakt-Workshops Beschwerdemanagement statt. Folgende Themenschwerpunkte wurden durch die Teilnehmer festgelegt:

Fixierte Workshop-Themen:

„Qualifikation & Beschwerdemanagement“

- Ursachen durch Qualifikation bei Mitarbeiter reduzieren
- Mitarbeiter im Beschwerdemanagement qualifizieren

„Effizienzsteigerung in der Bearbeitung“

- Bausteine / Cluster / Handlungsempfehlungen
- übergreifende Inhalte kommunizieren
- Prozessvergleiche / Strukturen

Die Agenda wird maßgeblich durch den Input der Teilnehmer bestimmt.

Planagenda:

- Einführung in das Thema
- Kurzberichte aus den teilnehmenden Häusern
- Marktblick durch die Versicherungsforen Leipzig
- Mehrere Arbeitsphasen (wenn zielführend, in rotierenden Gruppen)
- Zusammenfassung der Ergebnisse
- Abstimmung der kommenden Themen

Wenn Sie gern ein Thema einbringen möchten, wenden Sie sich bitte an Herrn Wedekind.

Alle Teilnehmer erhalten im Nachgang eine Dokumentation der Ergebnisse.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Beschwerde- und Kundenmanagement von Versicherungsunternehmen.

Veranstaltung

Die zweite Veranstaltung im Rahmen des Workshops „Beschwerdemanagement“ findet im Haus der CosmosDirekt statt. Der Veranstaltungsort wird rotieren.



CosmosDirekt
Halbergstraße 50 - 60 | 66121 Saarbrücken

Referenten

Folgende Unternehmen haben sich bereits an Projekten und Veranstaltungen der Versicherungsforen Leipzig zum Thema Beschwerdemanagement beteiligt:



Preise

Preise und Teilnahmebedingungen entnehmen Sie bitte dem Anmeldeformular (umseitig). Alle Informationen finden Sie auch unter www.versicherungsforen.net/ws-beschwerde.

Ansprechpartner



Kai Wedekind | MODERATION
 Leiter Kompetenzteam Vertrieb und Service
 T +49 341 98988-231
 E kai.wedekind@versicherungsforen.net



Prof. Dr. Andreas Schöler | FACHLICHE LEITUNG
 Hochschule für angewandtes Management GmbH



Susan Drechsler | ORGANISATION
 T +49 341 98988-250
 E susan.drechsler@versicherungsforen.net

Anmeldeformular

Workshop **Beschwerdemanagement**

Unternehmen

Rechnungsempfänger/Rechnungsanschrift

Name Workshopteilnehmer

Name Zweiter Teilnehmer

Abteilung/Position

Abteilung/Position

Telefon

Telefon

E-Mail

E-Mail

- Hiermit melde ich mich an für den Workshop „Beschwerdemanagement“ am 14. März 2018 bei der CosmosDirekt an.
- Ich habe noch weitere Fragen zu den Inhalten, bitte rufen Sie mich an.
- Ich habe derzeit leider keine Möglichkeit zur Teilnahme. Bitte informieren Sie mich aber auch zukünftig über dieses Thema.

Die Anmeldung ist verbindlich. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail. Eine schriftliche Stornierung ist in folgenden Zeitfenstern möglich:

bis 4 Wochen vor Beginn
kostenfrei

4 Wochen bis 1 Woche vorher
50 % der Teilnahmegebühr

1 Woche bis 1 Tag vorher
90 % der Teilnahmegebühr

am Veranstaltungstag/Nichterscheinen
gesamte Teilnahmegebühr

Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Für die Durchführung des Workshops ist eine Mindestteilnehmerzahl von 6 Personen erforderlich. Wir behalten uns vor, bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl den Workshop bis spätestens 4 Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin abzusagen. Bereits an uns geleistete Zahlungen werden in diesem Fall zurückerstattet. Etwaige Drittkosten werden nicht erstattet. Die Teilnehmerzahl ist auf 20 Personen begrenzt.

Teilnahmegebühr für Versicherungsunternehmen 690 EUR

Teilnahmegebühr für Nicht-Versicherungsunternehmen 790 EUR

In dem Betrag sind die Teilnahme, die Verpflegung während der Veranstaltung und die Unterlagen als auch Dokumentation für jeweils eine Person enthalten. Partnerunternehmen der Versicherungsforen Leipzig erhalten einen Rabatt von 10% auf die angegebenen Preise. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

Datum

Unterschrift

Anmeldung per Fax an: +49 341 98988-9199 oder via E-Mail an: susan.drechsler@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-0 | F +49 341 98988-9199 | E kontakt@versicherungsforen.net | I www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE41 8605 5592 1100 9541 27