

Seminar
Nummer **1050****Beschwerdemanagement**

16. und 17. März 2010, Heidelberg

Hiermit melde ich mich zum genannten Seminar an. Die Teilnahmebedingungen werden von mir anerkannt. Für die Überweisung der Teilnahmegebühren nach Erhalt der Rechnung werde ich Sorge tragen.

Ich reise bereits am 15. März 2010 an.

Datum, Unterschrift *Personalien bitte auf der Rückseite angeben.*

Bundesfachverband
Öffentliche Bäder e. V.
Postfach 340201
45074 Essen

Seminar
Nummer **1050****Beschwerdemanagement**

16. und 17. März 2010

Veranstaltungsort
*Heidelberg***Veranstalter****Bundesfachverband
Öffentliche Bäder e. V.**Alfredstraße 73, 45130 Essen
Postfach 340201, 45074 EssenFon: 02 01/8 79 69-0
Fax: 02 01/8 79 69-20Mail: info@boeb.de
www.baederportal.com**Ihre Ansprechpartner****Dirk Hoffmann**Fon: 02 01/8 79 69-14
Mail: d.hoffmann@boeb.de**Beate Wagner**Fon: 02 01/8 79 69-13
Mail: b.wagner@boeb.deProgrammänderungen nicht
vorgesehen, aber vorbehalten.

Seminararten

Informationen

Selbst der kundenorientierteste Betrieb muss mit Beschwerden leben. Muss? Nein, er hat die große Chance, trotz seiner Kundenorientierung Beschwerden zu erhalten.

Ein gut organisiertes Beschwerdemanagement wird jedem Unternehmen nützlich sein. Es führt vor allem auch zu einem besseren Umgang mit schwierigen Kunden, denn durch die Bearbeitung von Beschwerden entsteht Kundenbindung, wird das Image des Unternehmens gestärkt, erhält man wichtige Informationen zur Verbesserung der Qualität und spart das Unternehmen Kosten.

Beschwerdemanagement kann somit als wichtiges Instrument der Kundenorientierung gesehen werden.

Bei diesem Seminar informieren wir über die Grundlagen, verschiedenen Aspekte und die Chancen des Beschwerdemanagements in Bäderbetrieben.

Zielgruppe

Die Veranstaltung richtet sich an die Mitarbeiter/innen in den Bädern und in den Bäderverwaltungen, die ein solches Beschwerdeinstrument verantwortlich einrichten wollen.

Schwerpunkte

1. Wie geht die Kundschaft mit Unzufriedenheit um?
2. Beschwerdemanagement als wichtiges Instrument der Kundenorientierung
3. Kritik ist keine Peinlichkeit
4. Interne Beschwerdekultur
5. Beschwerdemanagement „vor Ort“

Dozent

Helmut Lohr, Düsseldorf

Seminararten

Ort:

NH Hotel Heidelberg
Bergheimer Str. 91
69115 Heidelberg
Tel. 06221/132 70
Fax 06221/132 71 00
Internet www.nh-hotels.de

Die Anreise der Teilnehmer/innen erfolgt im Laufe des Nachmittags des 15. März 2010. Die in den Teilnehmergebühren enthaltene Vollpension beginnt mit dem Abendessen an diesem Tag und endet mit der Kaffeepause am Nachmittag des 17. März 2010.

Die Seminarteilnehmer/innen erhalten rechtzeitig vor der Schulung Hotelinformationen.

Seminarzeiten

jeweils von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Kosten

Die Teilnehmergebühren betragen einschl. Unterkunft im Einzelzimmer mit Vollpensionsverpflegung und Tagungsgetränke € 970,-. Mitglieder des Bundesfachverbandes öffentliche Bäder e.V. und der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V. erhalten einen Nachlass von € 25,-.

Beim Besuch von mehreren Teilnehmern aus einem Unternehmen reduziert sich die Teilnahmegebühr ab der zweiten Person um jeweils € 25,-.

Die Teilnehmergebühren sind nach Erhalt der Rechnung unter Angabe der Kennziffer 1050 zu überweisen an den Bundesfachverband öffentliche Bäder e.V., Kto.-Nr. 247 353, Sparkasse Essen (BLZ 360 501 05).

Teilnehmerzahl

Die Teilnehmerzahl ist auf max. 15 Personen begrenzt.

Seminararten

An- und Abmeldung

Ihre Anmeldung wollen Sie bitte unter Verwendung des beigefügten Vordruckes an die Geschäftsstelle des Veranstalters richten. Bei Abmeldungen, die erst 14 Tage vor Beginn des Seminars eingehen, muss bei Nichtneubelegung ein Bereitstellungsbeitrag in Höhe von € 480,- erhoben werden.

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, das Seminar kurzfristig (z. B. wegen höherer Gewalt, Erkrankung von Referenten, nicht ausreichender Beteiligung) abzusagen. In diesem Fall werden die bereits gezahlten Seminargebühren voll erstattet.

Aufgrund von Pauschalverpflichtungen kann für nicht in Anspruch genommene Einzelleistungen keine Erstattung erfolgen.

Anmeldung

Seminar
Nummer **1050**

Bitte in Blockschrift ausfüllen!

Name, Vorname

erlernter Beruf

ausgeübte Tätigkeit

Straße, Hausnummer

PLZ, Wohnort

private Telefonnummer mit Vorwahl

Arbeitgeber, Rechnungsanschrift

Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

dienstliche Telefonnummer mit Vorwahl

E-Mail (dienstlich oder privat)

Zutreffendes bitte ankreuzen.

Rechnung an mich

Rechnung an Arbeitgeber

