

# Beschwerdemanagement - Maßnahmen und Konzept

**Dauer:** 2 Tage

[Zur Online-Buchung](#)

**Artikelnummer:** MG6

**Preis zzgl. MwSt.:** 1.090,00 €

**Kurskategorien:** [Kommunikation](#)

## Verfügbare Kursorte:

Live-Online-Training, Berlin, Dresden, Düsseldorf, Erfurt, Freiburg, Jena, Karlsruhe, Kassel, Koblenz, Krefeld, Leipzig, Lippstadt, Mannheim, München, Regenstauf, Stuttgart

## Verfügbare Kurstermine:

02.11. - 03.11.2026, 10.09. - 11.09.2026, 13.07. - 14.07.2026, 21.05. - 22.05.2026, 23.03. - 24.03.2026, Auf Anfrage

## Kursbeschreibung

Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift. Das generelle Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Abwanderungen unzufriedener Kunden vermieden und die in Beschwerden enthaltenden Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen genutzt werden. Dem Beschwerdemanagement kommt eine beachtliche und strategische Bedeutung im Kundenbeziehungs- und Qualitätsmanagement zu. Ziel: Die Teilnehmer lernen Leitlinien und Verhaltensregeln für die Beschwerdeaufnahmen, -bearbeitung und -beantwortung zu entwickeln und zu entscheiden, welche Lösung dem Kunden im Hinblick auf seine

Beschwerde angeboten werden soll. Methode: - Theoretischer Input - Übungen -  
Erfahrungsaustausch

---