

Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement

Veranstaltungsnummer	LG III-2011
Referentin	Nathalie Briega, Backoffice Briega GbR, Zossen bei Berlin. Berufserfahrung in unterschiedlichen Bereichen international tätiger Unternehmen, seit 2006 Beraterin im Bereich Qualitätsmanagement
Datum / Zeit	10.05.2011 / 9.00 – 17.30 Uhr
Ort	Van der Valk Hotel Berliner Ring, Eschenweg 18, 15827 Blankenfelde-Mahlow, OT Dahlewitz bei Berlin www.vandervalk.de
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist Kundenzufriedenheit? • Wie messe ich Kundenzufriedenheit? • Zusammenspiel Kundenzufriedenheitsanalyse und Unternehmensziele • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen • Welchen Nutzen kann ich aus Beschwerden / Reklamationen ziehen?
Nutzen	Sie erfahren, wie Sie Kundeninformationen für die weitere Unternehmensentwicklung nutzen können
Veranstalter	Backoffice Briega GbR, Nathalie & Stephan Briega Qualitäts- & Risikomanagement, Wissensbilanz / InCaS Zum Kumberg 12 a, 15806 Zossen bei Berlin Tel. 03377 / 200 79-00, Fax 03377 / 200 79-20, info@buero-und-beratung.de
Preis	290,00 zzgl. MwSt.
Zielgruppe	Geschäftsleitung, Führungskräfte, Qualitätsmanagementbeauftragte, Personen, die mit Kundenreklamationen zu tun haben.

Anmeldung **Antwort an Fax: 03377 / 200 79-20 oder mail: info@buero-und-beratung.de**

Ich nehme teil:

Vor-/Nachname
Position
E-Mail
Telefon / Telefax
Firma
Straße / PLZ / Ort
Datum / Unterschrift

Teilnahmebedingungen:

Der Preis für die Teilnahme beinhaltet die Kosten für die Veranstaltung, Veranstaltungsunterlagen, Mittagessen, Kaffee / Tee, Tagungsgetränke, Kaffeepause, Obst. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung / Rechnung, die sofort ohne Abzug zahlbar ist. Bei einer schriftlichen Stornierung bis 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn fällt eine Bearbeitungsgebühr von 50,00€ an. Danach wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Eine Vertretung des gemeldeten Teilnehmers ist kostenfrei möglich. Bei der Stornierung seitens des Veranstalters wird die Teilnahmegebühr zurückerstattet.

Versicherungsschutz für eingebrachte Gegenstände besteht seitens des Veranstalters / des Veranstaltungsortes nicht.

Ihre Daten unterliegen dem Datenschutz und werden nicht an Dritte weitergegeben.