


# E-LEARNING: Erfolgreiches Beschwerdemanagement – Beschwerden souverän managen

**Produktnummer**
7141-50001

**Termin**
Datum fehlt
Uhrzeit fehlt

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**
34,51 EUR (inkl. 19% MwSt.)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

## Inhalte

Umfang: 45 Min. in 9 kompakten Lerneinheiten, online & flexibel
Abschluss: VWA-Zertifikat

Dieses E-Learning vermittelt Wissen zum professionellen Beschwerdemanagement. Sie lernen, Beschwerden als wertvolle Informations- und Entwicklungschance zu verstehen und systematisch zu nutzen. Von der Begriffsklärung über die strukturierte Annahme und Bearbeitung von Beschwerden bis hin zur Auswertung und dem Controlling werden alle relevanten Phasen des Beschwerdemanagements behandelt.

- Begriffsklärung „Beschwerde“und „Beschwerdemanagement“ (BeM)
- Ziele des Beschwerdemanagements
- Hintergrund des BeM
  - Definition Beschwerdemanagement
  - Schritte im Beschwerdemanagement
- Beschwerdestimulation
  - Bedeutung & Relevanz
  - Beispiele
  - Maßnahmen

## Kontakt

**Information**

Briska Wunder
0711 21041-12
b.wunder@w-vwa.de

**Konzeption und Beratung**

Lisa Weißer
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen

Impressum

Datenschutzhinweise

- Beschwerdeannahme
  - Wesentliche Aufgaben
  - Organisation des Berschwerdeeingangs
  - Das Prinzip des „Complaint Ownership“
- Beschwerdegspräch (pos./neg.)
  - Stufen des Gesprächs
  - Titel noch definieren
  - 15 Schritte für eine Gesprächsempfehlung & Do´s & Dont´s
- Beschwerdebearbeitung
  - Der Bearbeitungsprozess
  - Aufgaben des indirekten Beschwerdemanagementprozesses
- Beschwerdeauswertung
  - Beschwerdemanagement-Controlling
  - 4 Problembereiche
- Wahres und Falsches über Beschwerden

## Dozent

**Kurt Weber**
Diplom-Sozialpädagoge, Betriebswirt

## Lernziele

Nach Abschluss des E-Learnings sind Sie in der Lage,

- Beschwerden und Beschwerdemanagement klar zu definieren und einzuordnen
- die Ziele und den strategischen Nutzen des Beschwerdemanagements zu verstehen
- Beschwerden professionell anzunehmen und zu bearbeiten
- Beschwerdegespräche strukturiert, empathisch und lösungsorientiert zu führen
- Beschwerden systematisch auszuwerten und Erkenntnisse für Verbesserungen abzuleiten
- typische Mythen und Fehlannahmen rund um Beschwerden kritisch zu reflektieren

## Methodik

Das E-Learning besteht aus einem videobasierten Vortrag, in welchem der Dozent seine Inhalte strukturiert präsentiert. Die Präsentation wird durch begleitende Folien unterstützt, sodass die Teilnehmenden den vermittelten Stoff sowohl auditiv als auch visuell aufnehmen können. Die Lernenden verfolgen die Inhalte in einem linearen Ablauf ohne interaktive Elemente. Begleitmaterial steht als Download zur Verfügung

## Zielgruppe

Das E-Learning richtet sich an Mitarbeitende und Führungskräfte aus Kundenservice, Vertrieb, Beschwerde- und Qualitätsmanagement sowie an alle Personen, die regelmäßig mit Kundinnen und Kunden in Kontakt stehen.

## Zusatzinformationen

- Die Anmeldung ist ausschließlich online möglich.
- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie per Mail. Diese sind ausschließlich für Sie bestimmt. Bitte prüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.
- Das digitale Produkt ist – einmal gebucht – jederzeit und ortsunabhängig für Sie verfügbar.*
- Pausieren oder unterbrechen ist ebenfalls jederzeit möglich. Icons zeigen an, an welche Inhalte Sie schon angeschaut haben und welche noch nicht.
- Ihr Zertifikat können Sie nach einem kurzen Selbsttest herunterladen
- Begleitmaterial steht als Download zur Verfügung
- Die Inhalte dürfen nur von der/dem buchenden Nutzer/in abgerufen und angesehen werden (1 Person). Das Zugänglichmachen der Inhalte zugunsten unbefugter Dritten, die das Produkt nicht selbst gebucht haben, ist unzulässig. Es ist auch untersagt, die Inhalte auf sonstige Weise für unbefugte Dritte oder der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, zu verbreiten, zu verwerten oder zu vervielfältigen.

Datum der Veröffentlichung: 30.01.2026

Die zur Verfügung gestellten Inhalte werden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung mit dem aktuellsten Wissen und Kenntnisstand erstellt. Bitte beachten Sie, dass sich seit der Produktion des E-Learnings gesetzliche oder anderweitige Neuerungen ergeben können, die in der Zukunft nicht im Einklang mit den Inhalten stehen. Wir sind allerdings bemüht, die Inhalte aktuell zu halten. Der Inhalt dieses digitalen Produktes stellt keine Beratungsdienstleistung in irgendeiner Form dar und der Dozent / die Dozentin kann für Inhalte nicht haftbar gemacht werden.

*Der Dozent / die Dozentin hat als Urheber/in bzw. Inhaber/in der Verwertungsrechte das Recht, die Verfügbarkeit des digitalen Produkts innerhalb von 5 Werktagen einzustellen.