

# Modul 2: Telefontraining/Beschwerdemanagement

## A. Telefontraining

- Schulung der Stimme
- Gesprächsaufbau
- Sprache und Wortwahl
- aktives Zuhören
- Gesprächssituationen

## B. Beschwerdemanagement

- Warum ein strukturiertes Beschwerdemanagement?
- Welche Forderungen sind dabei einzuhalten?
- Beispiele für Abläufe innerhalb des Prozesses
- Die Einführung des Beschwerdemanagements im Unternehmen
- Das Beschwerdemanagement als Teil des „lernenden Unternehmens“ betrachten

(Änderungen vorbehalten)