

# Versicherungsforen Leipzig

Workshop

## »Beschwerdemanagement«

21.03.2017 | 10.00 – 16.00 Uhr | **Veranstaltungsort:** R+V Versicherung AG, Wiesbaden



**Ein gut aufgestelltes Beschwerdemanagement** erzielt wertvolle Lerneffekte durch Kundenfeedback und trägt damit dazu bei, die Kundenbeziehung langfristig zu stabilisieren und zu verbessern. Das Streben nach einer stärkeren Kundenorientierung sowie komplexer werdende Prozesse verschaffen dem Beschwerdemanagement einen essentiellen Stellenwert als Inputgeber für Verbesserungen.

Der Workshop baut auf den Erfahrungen aller Teilnehmer auf und soll mit Hilfe moderner Methoden, bspw. Design Thinking, Impulse für neue Ansätze und Verbesserungen im Beschwerdemanagement liefern. Die Teilnehmer gewinnen wertvolles Wissen, das sie für die Umsetzung im eigenen Unternehmen nutzen können.

Die Veranstaltung rotiert durch alle teilnehmenden Häuser. Die Teilnehmer erarbeiten mit verschiedenen Arbeitstechniken und in gemeinsamen Diskussionen an einem Tag maximal ein bis zwei Themenschwerpunkte, womit eine tiefgreifende Bearbeitung der Themen gewährleistet wird.



## INHALTE

Eine erste Abstimmung über mögliche Themen für den Auftakt-Workshop fand im Rahmen der Konferenz Beschwerdemanagement statt. Folgende Themenschwerpunkte wurden durch die Teilnehmer festgelegt:

### Fixierte Workshop-Themen:

- Schriftgutanalyse als Instrument des Beschwerdemanagements
- Beschwerdecontrolling – Instrumente und Ansätze

Weitere mögliche Themen:

- Aus Beschwerden lernen – Ursachen analysieren und reduzieren
- Eliminieren der Ursachen durch Qualifizierung der Mitarbeiter

Wenn Sie gern ein Thema einbringen möchten, wenden Sie sich bitte an Herrn Wedekind.

Die Agenda wird maßgeblich durch den Input der Teilnehmer bestimmt.

### Planagenda:

- Einführung in das Thema
- Kurzberichte aus den teilnehmenden Häusern
- Marktblick durch die Versicherungsforen Leipzig
- Mehrere Arbeitsphasen (wenn zielführend, in rotierenden Gruppen)
- Zusammenfassung der Ergebnisse
- Abstimmung der kommenden Themen

Alle Teilnehmer erhalten im Nachgang eine Dokumentation der Ergebnisse.

## PRAXISBEITRÄGE »Schriftgutanalyse als Instrument des Beschwerdemanagements«

- Isabel Martorell Nassl   ▪ Hauptabteilungsleiterin Kunden- und Vertriebsservice Privat Komposit, Versicherungskammer Bayern
- Martina Vogel            ▪ Hauptabteilungsleiterin Betrieb Leben, Versicherungskammer Bayern

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Beschwerde- und Kundenmanagement von Versicherungsunternehmen.

## MODERATOR

Unsere erfahrenen Moderatoren sorgen für optimalen Wissenstransfer, hohe Diskussionsanteile und einen mehrwertigen Erfahrungsaustausch.



### Kai Wedekind

Leiter Kompetenzteam »Vertrieb & Service«

**E** kai.wedekind@versicherungsforen.net | **T** + 49 341 98 988-231

- Leiter der Konferenz »Beschwerdemanagement« 2013 – heute
- Leiter der Werkstattreihen »Beschwerdemanagement« 2014 & 2015
- Leiter der Studie »Beschwerdemanagement« 2013



## REFERENZEN

Folgende Unternehmen haben sich bereits an Projekten und Veranstaltungen zum Thema Beschwerdemanagement beteiligt:



## VERANSTALTUNG

Die erste Veranstaltung im Rahmen des Workshops »Beschwerdemanagement« findet im Haus der R+V Versicherung AG statt. Danach rotiert der Veranstaltungsort.



**R+V Versicherung AG**  
Raiffeisenplatz 1 | 65189 Wiesbaden

## ANSPRECHPARTNER UND ORGANISATION

Preise und Teilnahmebedingungen entnehmen Sie bitte dem Anmeldeformular (umseitig). Alle Informationen finden Sie auch unter [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)



**Susan Drechsler**

Leiterin Seminare

E [susan.drechsler@versicherungsforen.net](mailto:susan.drechsler@versicherungsforen.net) | T + 49 341 98 988-250 | F +49 341 98988-9199



## Workshop »Beschwerdemanagement«

---

**Unternehmen**


---

 Rechnungsempfänger/Rechnungsanschrift
 

---



---

**Name Workshopteilnehmer**


---

 Abteilung/Position
 

---



---

 Telefon
 

---



---

 E-Mail
 

---



---

**Name Zweiter Teilnehmer**


---

 Abteilung/Position
 

---



---

 Telefon
 

---



---

 E-Mail
 

---

- Hiermit melde ich mich an für den **Workshop »Beschwerdemanagement«** am 21. März 2017 bei der R+V Versicherung AG an.
- Ich habe noch weitere Fragen zu den Inhalten, bitte rufen Sie mich an.
- Ich habe derzeit leider keine Möglichkeit zur Teilnahme. Bitte informieren Sie mich aber auch zukünftig über dieses Thema.

Die Anmeldung ist verbindlich. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail. Eine schriftliche Stornierung ist in folgenden Zeitfenstern möglich:

**bis 4 Wochen vor Beginn**  
kostenfrei

**4 Wochen bis 1 Woche vorher**  
50 % der Teilnahmegebühr

**1 Woche bis 1 Tag vorher**  
90% der Teilnahmegebühr

**am Veranstaltungstag/Nichterscheinen**  
gesamte Teilnahmegebühr

Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Für die Durchführung des Workshops ist eine Mindestteilnehmerzahl von 6 Personen erforderlich. Wir behalten uns vor, bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl den Workshop bis spätestens 4 Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin abzusagen. Bereits an uns geleistete Zahlungen werden in diesem Fall zurückerstattet. Etwaige Drittkosten werden nicht erstattet. Die Teilnehmerzahl ist auf 20 Personen begrenzt.

**Teilnahmegebühr für Versicherungsunternehmen**

690 EUR

**Teilnahmegebühr für Nicht-Versicherungsunternehmen**

790 EUR

In dem Betrag sind die Teilnahme, die Verpflegung während der Veranstaltung und die Unterlagen als auch Dokumentation für jeweils eine Person enthalten. Partnerunternehmen der Versicherungsforen Leipzig erhalten einen Rabatt von 10% auf die angegebenen Preise. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

---

 Datum

---

 Unterschrift

**Anmeldung per Fax an:** +49 341 98988-9199 oder via E-Mail an: [susan.drechsler@versicherungsforen.net](mailto:susan.drechsler@versicherungsforen.net)

**Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net) | **I** [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

Geschäftsführer: Dipl.-Winf. Jens Ringel, Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt-IdNr.: DE268226821

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE41 8605 5592 1100 9541 27