

Beschwerdemanagement und Unternehmenskultur

- *Ein starker Zusammenhang* -

12. April 2016, Kassel



Beschwerden als Motivation verstehen

Beruf und Berufung. Beschwerdemanagement ist unsere Berufung.

Zielsetzung

Was kann Kultur und Kulturentwicklung im Zusammenhang mit Beschwerdemanagement bedeuten?

Das Beschwerdemanagement ist in Funktion und alltäglichem Arbeiten an der Schnittstelle zwischen Organisation und deren Umwelt angesiedelt. Wie ein Unternehmen mit dieser Abbildung des Äußeren, gerade hinsichtlich auftretenden Schwierigkeiten und Problemen umgeht, ist nicht zuletzt eine Frage der Unternehmenskultur. Doch was ist diese Unternehmenskultur genau? Wie funktioniert sie und wie lässt sie sich verändern?

Nicht zuletzt: Welche Verhaltensweisen und Handlungen werden als kulturstiftend erachtet?

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, deren Aufgabengebiet oder Interesse das Thema Beschwerdemanagement umfasst und die Beschwerden als Motivation und Chance verstehen.

Initiatoren der Akademie

Andrea Rudolph

Leitung der
AKADEMIE für Strategisches Beschwerdemanagement;
Geschäftsführerin der M+M Consulting GmbH, Kassel;
die M+M unterstützt seit 1994 Kunden bei der zielgerichteten
Weiterentwicklung und konsequenten Verbesserung von Serviceleistungen.

Prof. Dr. Andreas Schöler

Wissenschaftliche Leitung
AKADEMIE für Strategisches Beschwerdemanagement;
Geschäftsführer der Partnerteams Group GmbH & Co. KG sowie der IFMOD+
GmbH & Co. KG mit Sitz in Planegg bei München;
Promotion und zahlreiche Projekte zu Fragestellungen des
Beschwerdemanagements

Programm

13.00 – 13.30	<i>Begrüßung und Kennenlernen</i>
13.30 – 14.00	<i>Gemeinsames Mittagessen</i>
14.00 – 15.00	Wechselwirkung zwischen Unternehmenskultur und Beschwerdemanagement
15.00 – 15.30	<i>Kreative Kaffeepause</i>
15.30 – 16.30	Beschwerdemanagement im Spannungsfeld zwischen Werten, Tabus und Grundannahmen
16.30 – 17.00	<i>Abschluss</i>

Trainer



Andrea Rudolph

- Leiter der AKADAMIE für Strategisches Beschwerdemanagement, Kassel
- Geschäftsführer der M+M Consulting GmbH, (Schwerpunkt Unternehmens- und Organisationsentwicklung und Personal- und Persönlichkeitsentwicklung)
- Systemischer Berater nach SG e.V., Berlin



Daniel Märkisch

- Trainer der AKADAMIE für Strategisches Beschwerdemanagement, Kassel
- Hochschuldozent (Schwerpunkt Teamentwicklung und Gruppendynamik)
- Langjährige Erfahrung als Coach, Prozessberater, Supervisor
- Forschung und Lehre (Beratungswissenschaften)
- Master (M.A.) Mehrdimensionale Organisationsberatung

Information

Anmeldung

Bitte melden Sie sich bei Frau Carmen Mitter unter cmitter@m-plus-m.de oder 0561/ 70 97 911 an.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Gebühr. Selbstverständlich können Sie einen Ersatzteilnehmer aus Ihrem Unternehmen stellen. Wir bitten in diesem Fall um Benachrichtigung.

Unkostenbetrag

Der Unkostenbeitrag für die Veranstaltung incl. Mittagessen und Getränken sowie Unterlagen beträgt 99,00 € zzgl. MwSt.

Ansprechpartner

Sie haben Fragen zur Veranstaltung? Gerne! Kommen Sie gerne auf Andrea Rudolph zu.
E-Mail: rudolph@m-plus-m.de
Mobil: 0177 7097710

Veranstaltungsort

Plansecur
Druseltalstr. 150
34131 Kassel

Weitere Termine und Veranstaltungen

Besuchen Sie uns auf unserer Homepage: www.beschwerdeakademie.de