



Intensiv-Seminar am 05.06.2014

“Erfolgreiches Beschwerdemanagement - ein Handlungsfeld im Krankenkassenmarkt?”

Teilnahmegebühren

- Intensiv-Seminar: 350,00 €
- 10% Frühbucherrabatt bis zum 30. April 2014
- 25% Rabatt bei Teilnahme eines weiteren Mitarbeiters Ihres Unternehmens

Die Anmeldung beinhaltet die Teilnahme inklusive Mittagessen und Kaffeepausen.

Die Teilnahmegebühren verstehen sich inkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Teilnahmebedingungen

Um Ihre Teilnahme an der Veranstaltung sicherzustellen, bitten wir um frühzeitige Anmeldung. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt. Bei Anmeldungen bis zum 30. April 2014 gewähren wir einen Frühbucherrabatt von 10 Prozent.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und Ihre Rechnung. Ein Anspruch auf Teilnahme besteht erst, wenn der Rechnungsbetrag spätestens eine Woche vor Veranstaltungsbeginn beglichen wurde. Ein Rücktritt von der Anmeldung muss schriftlich oder per Fax erfolgen.

Bei Stornierung zwischen dem 26. Mai und dem 04. Juni 2014 werden 50 Prozent der Teilnahmegebühren fällig. Bei Nichterscheinen (auch im Falle höherer Gewalt) oder vorzeitigem Beenden der Teilnahme sind die vollen Teilnahmegebühren zu bezahlen.

Die Vertretung eines Teilnehmers durch eine Ersatzperson ist bis zum Beginn der Veranstaltung möglich. M+M behält sich eine Absage der Veranstaltung bis 10 Tage vor Beginn der Veranstaltung sowie Programm- und Referentenänderungen vor. M+M haftet nicht bei Personen- oder Sachschäden. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer, insbesondere Schadensersatzansprüche gleich welcher Art, sind ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Kassel.

.....
PER FAX – 0561/70979-18 – an die M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Ich melde mich / wir uns hiermit verbindlich für das Intensiv-Seminar am 05.06.2014 an:

Name, Vorname: _____

Name, Vorname (weiterer Teilnehmer): _____

Unternehmen: _____

Straße, Haus-Nr.: _____

PLZ, Ort: _____

Tel.: _____

e-Mail: _____

Datum/ Unterschrift: _____

Für weitere Informationen rufen Sie uns bitte an: Frank Opitz, Tel.: 0561 / 70979-17





Es moderieren, referieren und diskutieren



Grußwort

Prof. Dr. Armin Töpfer,

Technische Universität Dresden, Forschungsgruppe für Marktorientierte Unternehmensführung



Moderation der Veranstaltung

Dipl. Kfm. Steffen Silbermann,

M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Kernergebnisse des M+M Versichertenbarometers

Dipl. Oec. Frank Opitz,

M+M Management + Marketing Consulting GmbH



Aktuelle Erkenntnisse aus der Wissenschaft

Prof. Dr. Andreas Schöler,

Hochschule für angewandtes Management GmbH



Erfahrungen eines Auditors

Kai Hinke,

com.cultur gmbh, Auditor und Kooperationspartner der TÜV SÜD Management Service GmbH



Praxisanwendungen einer Referenzkasse

Dr. Sylke Draschba,

Marketing, hkk



Vorgehen bei der Zertifizierung im Beschwerdemanagement

Jens Wiemeyer,

TÜV SÜD Management Service GmbH

Veranstaltungsort

Schloss Schönfeld (Kassel)



Schloss Schönfeld
Bosestr. 13
34121 Kassel

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Intensiv-Seminar am 05.06.2014

“Erfolgreiches Beschwerdemanagement - ein Handlungsfeld im Krankenkassenmarkt?”

Seminar-Ablauf

Ihr Seminarleiter: Dipl. Kfm. Steffen Silbermann, M+M

Ab 9:00 Uhr	Come together Empfang mit Kaffee und Tee
10:00 Uhr	Begrüßung durch Prof. Dr. Armin Töpfer
10:15 Uhr	Dipl. Oec. Frank Opitz, M+M Kernergebnisse des M+M Versichertenbarometers zum Thema Beschwerdemanagement
11:00 Uhr	Prof. Dr. Andreas Schöler, Hochschule für angewandtes Management GmbH Beschwerden: Ein Blick in den Kopf unserer Kunden! <ul style="list-style-type: none">▪ Wie entsteht Unzufriedenheit und wann kommt es zu Beschwerden?▪ Aus welchen Gründen beschweren sich Kunden NICHT bei uns? Und was tun sie anstelle?▪ Welche Erkenntnisse aus der Konsumentenpsychologie helfen uns im Umgang mit unzufriedenen Kunden weiter?▪ Was empfiehlt sich in der Kommunikation mit unzufriedenen Kunden?▪ Welche Reaktionen auf Beschwerden wirken?
12:00 Uhr	Pause Business Lunch
13:00 Uhr	Dr. Sylke Draschba, hkk Praxisanwendungen einer Referenzkasse
13:45 Uhr	Kai Hinke, com.cultur gmbh, Auditor Praxiseinblicke in das Beschwerdemanagement deutscher Unternehmen <ul style="list-style-type: none">▪ Zielsetzung – der ideale und realisierbare Beschwerde- und Qualitätsmanagement-Zyklus▪ Entwicklungsschritte zum funktionierenden Beschwerdemanagement – die größten Herausforderungen in der Umsetzung und worauf es wirklich ankommt
14:30 Uhr	Pause Kaffee- und Teepause
15:00 Uhr	Jens Wiemeyer, TÜV SÜD Management Service GmbH Vorgehen bei der Zertifizierung im Beschwerdemanagement
16:00 Uhr	Ende des Intensiv-Seminars
