

Beschwerdemanagement und Führung

- *Ein zentrales Element* -

02. Juni 2016, 10.00 – 17.00 Uhr in Kassel
weitere Termine in Kassel 01.09.2016, 03.11.2016



Beschwerden als Motivation verstehen

Beruf und Berufung. Beschwerdemanagement ist unsere Berufung.

Zielsetzung

Wie gehe ich als Führungskraft mit internen und externen Beschwerden um?
Was bedeutet Führung innerhalb und außerhalb des Beschwerdemanagements?
Wie kann eine Passung zwischen mir als Führungskraft und der Organisation gelingen?
Wie erkenne ich eigene Verhaltensmuster und wie kann ich positive Veränderungen bewirken?
Inwieweit muss ich als Führungskraft Konflikte in der Organisation erkennen und meistern?
Welche Anforderungsprofile/ Weiterbildungsprofile im Beschwerdemanagement sind für mich und meine Mitarbeiter erforderlich?
Welchen Einfluss habe ich als Führungskraft auf unternehmerische Rahmenbedingungen?

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

10.00 – 10.30	<i>Begrüßung und Kennenlernen</i>
10.30 – 12.00	Führung in der Organisation
12.00 – 13.00	<i>Gemeinsames Mittagessen</i>
13.00 – 14.30	Führung: Praxis – Profession – Prozess
14.30 – 15.00	<i>Kreative Kaffeepause</i>
15.00 – 16.30	Anforderungen an den eigenen Führungsstil
16.30 – 17.00	<i>Abschluss</i>

Trainer



Andrea Rudolph

- Leiter der AKDAMIE 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

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.

Kostenbeitrag

Der Kostenbeitrag für die Veranstaltung incl. Mittagessen und Getränken sowie Unterlagen beträgt 349,00 € 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

Wir führen Einzelseminare, Seminarreihen, Vortragsveranstaltungen, Einzel- und Teamcoachings durch, jeweils abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse und Zielsetzungen unserer Kunden, auch als Inhouse-Veranstaltungen durch.

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