



Datum Donnerstag, 19. April 2018 um 17:00 Uhr

Ort Forum SWISSPRINTERS AG (Ringier Zofingen AG), Brühlstrasse 5, 4800 Zofingen

Thema **Kundenbeschwerden als Chance**

Inhalt Kundenzufriedenheit ist für die meisten Unternehmen ein erstrangiges Ziel und Kundenorientierung das höchste Gebot. Und wenn der Kunde einmal in seiner Erwartungshaltung enttäuscht wurde und dies mitteilen möchte? Dann wird er in Unternehmen selten als profitable Zielgruppe behandelt.

Aus dem Vortrag unserer Referentin Zehra Sirin erfahren Sie über die Erfolgsfaktoren des Beschwerdemanagements, das ungenutzte Potential für Unternehmen sowie die Alternative zu Kundenzufriedenheitsumfragen.

- Erfolgsfaktoren des Beschwerdemanagements
- Wahrnehmung oder Wahr“gebung“
- Prozesse des Beschwerdemanagements
- Bezug zur ISO 9001:2015
- Implementation in vier Phasen

Programm 17:00 Uhr Begrüssung

17:05 Uhr Referat von Frau Zehra Sirin, Size Consens AG
Unternehmensberaterin, Autorin und Auditorin

18:15 Uhr Diskussion / Fragen

Anschliessend Apéro – offeriert von der SAQ im Piazza Grande
(Erdgeschoss Personalrestaurant INSIEME Swissprinters)

Kosten

CHF 50.- SAQ-Mitglieder

CHF 80.- Nichtmitglieder

Direkt zahlbar an der Tageskasse gegen Quittung

Wichtig: Es werden keine Einzahlungsscheine abgegeben! Falls die angemeldete Person unbegründet nicht an der Veranstaltung teilnimmt, wird die Teilnahmegebühr gleichwohl in Rechnung gestellt.

Anfahrt



Anmeldung

Donnerstag, 19. April 2018: Kundenbeschwerden als Chance

Name	
Vorname	
Firma	
Funktion	Mitglied SAQ <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
E-Mail	
Datum	Unterschrift

Anmeldeschluss: 18. April 2018

Elektronisch: www.saq.ch oder esther.kohler@saq.ch

Fax: 031 330 99 10