

HL-live.de - Sonnabend, der 31. Oktober 2015

Unternehmer informierten sich zum Reklamationsmanagement

Ein weiterer gelungener Veranstaltungsabend für Unternehmer aus der Reihe "Erfolg ist die beste Existenzsicherung!" fand am Donnerstag, 15. Oktober, statt. Rund 150 Unternehmer aus der Region Lübeck sind zu der 5. Veranstaltung in diesem Jahr in den media docks erschienen.

Das Thema "Reklamationsmanagement von Unternehmen" fand großen Anklang. Der Referent des Abends, Bernhard Gandolf, geschäftsführender Inhaber des Beratungsunternehmens eisq – european institut for service quality aus Osnabrück - hat das Thema sehr lebhaft und facettenreich dargestellt. Die Kernbotschaft von Gandolf lautete: das Reklamationsmanagement im Unternehmen steht und fällt mit einer echten Entschuldigung. Diese sollte unternehmensumfassend von jedem Mitarbeiter extern und intern vertreten werden. Eine halbe Entschuldigung gibt es nicht. Was sich zunächst einfach und banal anhörte, erwies sich als eine hohe Hürde. An zahlreichen Beispielen zeigte Gandolf auf, wie schwer es uns Menschen fällt, sich zu entschuldigen. Spannend hierzu war die neurolinguistische Betrachtung der für den Menschen erlernten Verhaltensweisen im Kundenservice und privatem Umfeld.

Im Anschluss an den Vortrag konnten die Teilnehmer ihre spezifischen Fragen an den Referenten stellen. Danach gab es wie immer die Möglichkeit bei kühlen Getränken und lebhaften Gesprächen den Abend ausklingen zu lassen. Die Teilnehmer nutzten die Gelegenheit, um vorhandene Kontakte aufzufrischen und neue Kollegen aus anderen Unternehmen kennenzulernen.

Veranstalter der Abende sind der Arbeitgeberservice der Agentur für Arbeit und des Jobcenter Lübeck, die Familienunternehmer ASU / BJU, die Handwerkskammer Lübeck, die Kaufmannschaft zu Lübeck, die Mentoren für Unternehmen in Schleswig-Holstein e.V., sowie die Wirtschaftsförderung Lübeck GmbH. Die nächste Veranstaltung dieser Reihe findet am 10. Dezember 2015 zum Thema "Mitarbeiterpotenziale erkennen und nutzen" in den media docks statt.



Die Veranstalter mit dem Referenten Bernhard Gandolf (dritter von rechts). Foto: Antje Rautenberg, Wirtschaftsförderung Lübeck

D. Uffmann/WiFö 16.10.2015 11.08