

Konferenz „Beschwerdemanagement in der Assekuranz“ am 31. Mai und 01. Juni 2006 in Leipzig

31. Mai 2006

Veranstaltungsort:

Konferenzraum der Dresdner Bank AG, 3. Etage
Dittrichring 5-7 (Ecke Gottschedstraße)
04109 Leipzig

16.00 Uhr

Begrüßung und Überblick über den Konferenzverlauf

Jens Ringel, Versicherungsforen Leipzig

Beschwerdemanagement in der Assekuranz – Beschwerden aus Kundensicht

*Edda Castello, Abteilungsleiterin Geld und Recht,
Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
inkl. Diskussion*

Von Null auf Hundert ? !! - Die Entwicklung von der Beschwerdebearbeitung „nebenbei“ bis hin zum aktiven Beschwerdemanagement

*Sabine Warner, Stabsstellenleiterin Beschwerdemanagement,
Delta Lloyd Deutschland AG
inkl. Diskussion*

18.45 Uhr

Ende des ersten Konferenztages

20.00 Uhr

gemeinsame Abendgestaltung:

Turbesteigung Neues Rathaus

(Deutschlands höchster Rathausturm: 110 Meter, 444 Stufen)

Abendessen im Ratskeller des Neuen Rathauses

**Konferenz „Beschwerdemanagement in der Assekuranz“
am 31. Mai und 01. Juni 2006 in Leipzig**

01. Juni 2006

9.00 Uhr

Beschwerdemanagement bei der Allianz Privaten Krankenversicherungs-AG

*Anja Domres, Betriebsorganisation – Koordination und
Organisationsentwicklung, Allianz Private Krankenversicherungs-AG
inkl. Diskussion*

Der Beschwerde-Prozess bei Quelle

*Margot Scholz und Marco Merther, Qualitäts- und Beschwerdemanagement,
Quelle.Contact Vertrieb GmbH
inkl. Diskussion*

Beschwerdemanagement bei der Janitos Versicherung

*Birgit Jansen, Bereichsleiterin Service Center, Janitos Versicherung AG
inkl. Diskussion*

12.30 Uhr

Mittagspause

13:30 Uhr

**Beschwerdezufriedenheit und ihre Erhebung - Herausforderungen zwischen
Performance-Messung und Kundenbindung**

*Andreas Schöler, Consultant, Rödl & Partner Consulting GmbH
inkl. Diskussion*

**Der Kundenwert als Mess- und Steuerungsinstrument innerhalb des
Beschwerdemanagements von Versicherungsunternehmen**

*Björn Degenkolbe, Projektleiter Kundenmanagement, Versicherungsforen Leipzig
inkl. Diskussion*

ca. 16.00 Uhr

Abschluss der Veranstaltung