

4. Fachkonferenz

»Beschwerdemanagement: Von der Pflicht zur Kür – Mit Kundenfeedback Qualität steigern«

Leipzig, 28./29. September 2017



KONZEPT

Die Diskussionen vergangener Veranstaltungen haben gezeigt, dass die Chancen des kundeninduzierten Qualitätsmanagements intensiver wahrgenommen werden. Daher möchten wir zur nunmehr vierten Konferenz den Teilnehmern die Möglichkeit geben, mit Hilfe von Praxis- und Expertenbeiträgen neue Impulse für das eigene Unternehmen zu erhalten. Am ersten Tag dürfen sich die

Teilnehmer auf Praxis- und Erfahrungsberichte aus Versicherungsunternehmen freuen. Zudem werden wir einen Beitrag aus der Wissenschaft hören. Der zweite Tag wird interaktiver: In zwei Workshops wollen wir den Konferenzbesuchern Instrumente zur Optimierung ihres Beschwerdemanagements an die Hand geben.

ZIELGRUPPE

Die Konferenz richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Fachabteilungen von Versicherungsunternehmen, insbesondere aus den Bereichen Beschwerde- und Qualitätsmanagement, Betriebsorganisation und Pro-

zessmanagement. Auf unserer Konferenz legen wir einen sehr hohen Wert auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Teilnehmern aus Versicherungsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen.

ABENDVERANSTALTUNG



Um den Gedanken- und Erfahrungsaustausch in entspannter Atmosphäre fortzuführen, laden wir alle Teilnehmer, Aussteller und Referenten am Abend des ersten Veranstaltungstages herzlich zu einem gemeinsamen Abendessen ein.

Mit freundlicher Unterstützung von





»Außergerichtliche Streitbeilegung: Pflicht oder Chance der Assekuranz?«

Professor Dr. Günter Hirsch, Versicherungsombudsmann



»Beschwerden – Ich will mehr! ...oder weshalb sich viele Beschwerden positiv auf das Kundenerlebnis auswirken«

Sacha Truffer – Leiter Kundenzufriedenheit und Mitglied der Direktion, Basler Versicherung AG, Schweiz



»Der Kunde steht im Mittelpunkt – Punkt? Beschwerdemanagement im Spannungsfeld zwischen echten Anliegen und Massenthemen«

Don K. Sawyer – Leiter Beschwerdemanagement Privat- und Firmenkundenbank, Deutsche Bank AG



»Beschwerdebarometer „Assekuranz“ – Einblick in erste Studienergebnisse«

Kai Wedekind – Leiter Kompetenzteam Vertrieb & Service, Versicherungsforen Leipzig GmbH

Am zweiten Tag sind die Teilnehmer gefragt!

Gemeinsam mit Experten erarbeiten die Konferenzteilnehmer in zwei Workshops Instrumente und Wege zur Optimierung des Beschwerdemanagements.



»Personas im Beschwerdemanagement – Wie Sie Ihre Kunden im Beschwerdefall erfolgreich ansprechen und begeistern«

Ulrike Dolle – Geschäftsführerin, Serviceexpertin, Systemische Organisationsberaterin, ADM Institut GbR

Workshop I



»Weitere Beteiligte im Beschwerdeprozess: Die neuen Rollen des Versicherungsombudsmannes und der Aufsichtsbehörde im Kontext regulatorischer Anforderungen«

Jochen Lieblang – Leiter Qualitätsmanagement, CosmosDirekt

Workshop II

TERMIN

Beginn: 28. September 2017 um 10.00 Uhr

Ende: 29. September 2017 um 15.30 Uhr

VERANSTALTUNGSORT

Leipziger Foren | Veranstaltungsetage | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig



ÜBERNACHTUNG

Unsere Hotelempfehlungen finden Sie auf der Veranstaltungswebseite.

PREISE & ANMELDUNG

Teilnahmegebühr für Partnerunternehmen

990 EUR (zzgl. MwSt.)

Teilnahmegebühr für Nicht-Partnerunternehmen

1.190 EUR (zzgl. MwSt.)



Unternehmensticket für Versicherungsunternehmen (für bis zu 4 Personen)

Teilnahmegebühr für Partnerunternehmen

2.490 EUR (zzgl. MwSt.)

Teilnahmegebühr für Nicht-Partnerunternehmen

2.990 EUR (zzgl. MwSt.)

Ihre Anmeldung können Sie online unter www.versicherungsforen.net/beschwerde vornehmen.

ANSPRECHPARTNER



Kai Wedekind | FACHLICHE LEITUNG

Leiter Kompetenzteam Vertrieb und Service

Bärbel Büttner | VERANSTALTUNGSLEITUNG

Geschäftsbereich Unternehmenskommunikation & Partnerbetreuung

T +49 341 98988-226

E baerbel.buettner@versicherungsforen.net