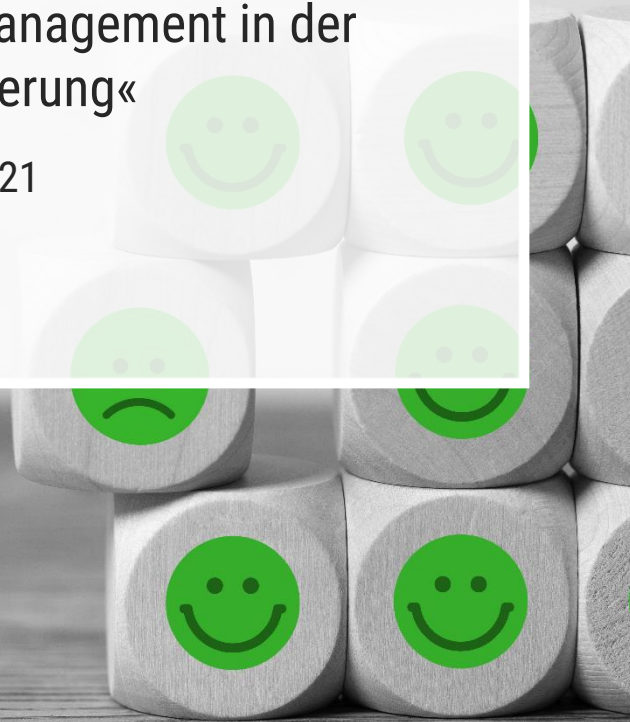


Workshop

## »Beschwerdemanagement in der Krankenversicherung«

Leipzig, 14. Juni 2021



## ✓ ÜBER DEN WORKSHOP

---

Mit fortschreitender Kundenorientierung erlangt das Beschwerdemanagement eine entscheidende Rolle in der Krankenversicherung. Die stetige Steigerung der Servicequalität lässt es immer mehr in den Mittelpunkt der Qualitätssicherung rücken.

Ein gut aufgestelltes Beschwerdemanagement erzielt wertvolle Lerneffekte durch Kundenfeedback und trägt damit dazu bei, die Kundenbeziehungen langfristig zu stabilisieren und zu verbessern. Das Streben nach einer stärkeren Kundenorientierung sowie komplexer

werdende Prozesse verschaffen dem Beschwerdemanagement einen essentiellen Stellenwert als Inputgeber für Verbesserungen.



## DAS KONZEPT

---

Das können Sie von dem Workshop erwarten:

- Sie erweitern Ihr Wissen und erhalten neue Impulse für Ihre Arbeit.
- Praxisorientierte Fallbeispiele
- Sie erhalten umfangreiche Unterlagen.
- Hohe Diskussionsanteile: Sie können sich mit Fachkollegen aus anderen Unternehmen intensiv austauschen.
- Aktive Gruppenarbeit
- Kultur der Offenheit: Sie erhalten Antworten und Ratschläge auf Ihre individuellen Fragen.

## DIE THEMEN DES WORKSHOPS

---

- Psychologische Instrumente, Ansätze, Ebenen und Methoden: Wie gewinne, sensibilisiere und halte ich meine Mitarbeiter?
- Organisationsstrukturen des Beschwerdemanagements
- Blick über den Tellerrand: Lernen von anderen Branchen
- Erfahrungsberichte aus GKV
- Chancen und Herausforderungen im Beschwerdemanagement

## ZIELGRUPPE DES WORKSHOPS

---

Wir laden Fach- und Führungskräfte von gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen, die in ihrem Arbeitsalltag mit dem Thema Beschwerde betraut sind. Der Workshop richtet sich insbesondere an Mitarbeiter aus Fach-

abteilungen Beschwerde- und Qualitätsmanagement, Prozess- und Kundenmanagement sowie Vertrieb und Betriebsorganisation.

## KONDITIONEN

---

Die Teilnahmegebühr für den eintägigen Workshop inkl. Mittagessen, Pausengetränken und Zugang zu den Veranstaltungunterlagen. Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer. Für das Zustandekommen des Fokus-tages ist eine

Mindestteilnehmerzahl von 8 Personen erforderlich. Erfahrungs-gemäß werden zu diesem Workshop ca. 20 Teilnehmer erwartet.

<b>Ermäßigte Teilnahmegebühr für Forenpartner</b> (mit Netzwerkmodul)	<b>Reguläre Teilnahmegebühr für Unternehmen</b>
GKV & PKV: 790 EUR pro Teilnehmer	GKV & PKV: 890 EUR pro Teilnehmer
Andere Unternehmen: 990 EUR pro Teilnehmer	Andere Unternehmen: 1.090 EUR pro Teilnehmer

*Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.*

## VERANSTALTUNGSORT

---

### **Salles de Pologne Events & Konferenzen**

Konferenzetage | Hainstraße 16

04109 Leipzig



## UNTERKUNFT

---

Gern können Sie von unseren Sonderkonditionen in den Leipziger Hotels profitieren. Suchen Sie sich ein Hotel aus der Empfehlungsliste aus und buchen Sie Ihr Zimmer direkt über den angegebenen Buchungslink oder telefonisch unter Angabe des Buchungs-codes.

Alle wichtigen Informationen erhalten Sie unter folgendem Link:

[www.gesundheitsforen.net/hotelempfehlungen](http://www.gesundheitsforen.net/hotelempfehlungen)

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

---



### **Chantal Knöpfel**

Referentin  
Netzwerk und  
Veranstaltungen

**T** +49 341 98988 381  
**F** +49 341 98988 9301  
**E** [knoepfel@gesundheitsforen.net](mailto:knoepfel@gesundheitsforen.net)