

➔ TAGUNGSORT

Hochschule Osnabrück
Standort Haste
Gebäude HR

Oldenburger Landstraße 24
49090 Osnabrück



<https://www.stb-hsos.de/de/ilos/tagungen/osnabruecker-baubetriebstage/>



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



7. BIS 8.
FEBRUAR
2020

OSNABRÜCKER BAUBETRIEBSTAGE
2020

**BESCHWERDE-
MANAGEMENT**

Beschwerdemanagement

Die Begriffe „Reklamation“ und „Reklame“ gehen auf das lateinische „reclamare“ für „dagegenschreien“, „widersprechen“ zurück. Dieser gemeinsame Wortstamm belegt die These, dass ein Kunde, dessen Bedürfnisse im Rahmen einer Reklamation mit hoher Dienstleistungsqualität zufriedengestellt werden, das Unternehmen als besonders positiv im Gedächtnis behalten und seinen Mitmenschen darüber berichten wird. Mein Vertrauen in das System eines großen Onlinehändlers beruht auch auf der sehr kundenorientierten Bearbeitung meiner Reklamation.

Beschwerden und Reklamationen sind darüber hinaus eine große Chance die eigene Unternehmensleistung zu verbessern. Nach einer Studie der University of California verzichteten 95 % der Kunden auf eine Beschwerde und wechseln direkt zum Mitbewerber. Nur 5 % reklamieren überhaupt ein Produkt oder eine Dienstleistung und geben damit dem Unternehmen die Möglichkeit, Fehler im System zu erkennen und die eigene Qualität zu verbessern. Aus dieser Sicht verdienen Kunden, die sich beschwerten, genauso eine Prämie, wie Mitarbeiter, die einen Verbesserungsvorschlag machen. In der Tat fangen Unternehmen an, Geschenke an sich beschwerende Kunden zu verteilen, als Entschuldigung und Dankeschön zugleich.

Wie kann ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement in der Bauwirtschaft aussehen, welche Instrumente gibt es und wie können sie sinnvoll in diesem Segment eingesetzt werden?

Auf diese und viele weitere Fragen wollen wir mit Ihnen auf den Osnabrücker Baubetriebstagen 2020 Antworten finden.

Ihr

Martin Thieme-Hack

TAGUNGSPROGRAMM

Freitag, 07. Februar 2020

- 12.00 Uhr EINTREFFEN DER TEILNEHMER BEI EINEM MITTAGSIMBISS
- 13.00 Uhr BEGRÜSSUNG, EINFÜHRUNG UND MODERATION
[Prof. Martin Thieme-Hack](#)
Hochschule Osnabrück
- 13.15 Uhr BESCHWERDEMANAGEMENT BEI DIENSTLEISTUNGEN IST EIN MARKETINGINSTRUMENT
[Dipl.-Kfm Wolfgang Seidel](#)
Servmark, Ingolstadt
- 14.15 Uhr BESCHWERDEMANAGEMENT BEI DIENSTLEISTUNGEN IST EINE BESONDERE HERAUSFORDERUNG
[Prof. Dr. Marcellus Bonato](#)
MSH Münster, School of Health
- 15.00 Uhr KAFFEEDAUSE
- 15.45 Uhr MÄNGELKULTUR UND ORGANISATION IM BAUWESEN
[Dipl.-Ing., Dipl.-Jur. Frank Eckel](#)
edr software GmbH, München
- 16.30 Uhr COMPLAINTS MANAGEMENT IN MAINTENANCE - AN EXTRAORDINARY SERVICE
[Christopher Wick](#)
ex. Dir. of Sales and Marketing, Gothic Landscape Maintenance, California/USA
- 17.15 Uhr ENDE DES ERSTEN TAGES
- ab 19.00 Uhr ... IN LOCKERER ATMOSPHÄRE
Baubetriebstreff in der Hausbrauerei Rampendahl

Samstag, 08. Februar 2020

- Moderation Prof. Martin Thieme-Hack
Erfahrungsberichte aus der Praxis
- 9.00 Uhr PRIVATKUNDEN - EIN LEICHTES GESCHÄFT?
[Jochen Thomann](#)
Thomann Garten- und Landschaftsbau GmbH & Co. KG, Bitz
- 9.30 Uhr KONZEPTIONELLES BESCHWERDEMANAGEMENT FÜR EINEN KLEINBETRIEB
[Florian Lipke](#)
Hochschule Osnabrück
- 10.00 Uhr KOMMUNIKATION IST ALLES
[Joseph Mennigmann](#)
Mennigmann, Hamm
- 10.30 Uhr KAFFEEDAUSE
- 11.15 Uhr PROZESSQUALITÄT SICHERT MÄNGELFREIHEIT?
[Dr. Andreas Mainka](#)
Bauunternehmung August Mainka GmbH & Co.
- 11.45 Uhr TICKETSYSTEM WAR GESTERN?
[Rolf Koritkowski](#)
WISAG, Frankfurt
- 12.15 Uhr ABSCHLUSSDISKUSSION
- 12.30 Uhr AUSGABE DER ZERTIFIKATE

➔ ANMELDUNG

Wir bitten um Online-Anmeldung bis zum **31. Januar 2020** unter:

<https://www.stb-hsos.de/de/ilos/tagungen/osnabruecker-baubetriebstage/>

Tagungsbeitrag

- 160 Euro ohne Ermäßigung
- 140 Euro Mitglieder des Freundeskreises
- 30 Euro Studenten

Abendveranstaltung

- 25 Euro Buffet (ohne Getränke)

Bitte überweisen Sie den Tagungsbeitrag nach Eingang der Rechnung.

➔ STORNIERUNG

Bei Rücktritt bis zum **05. Februar 2020** wird pro teilnehmender Person eine Gebühr von 25 Euro (Studierende 5 Euro) in Rechnung gestellt. Bei einem späteren Rücktritt ist die volle Teilnehmergebühr zu entrichten.

➔ FRAGEN ZUR ANMELDUNG

Kai Breulmann
Tel.: 0541 969 5282
E-Mail: k.breulmann@hs-osnabrueck.de

➔ TAGUNGSLEITUNG

Prof. Martin Thieme-Hack
Tel.: 0541 969 5177
E-Mail: m.thieme-hack@hs-osnabrueck.de

Wir weisen darauf hin, dass wir während dieser Veranstaltung fotografieren und filmen.

Bei Fragen sprechen Sie gern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt vor Ort an oder melden Sie sich bei Kai Breulmann (k.breulmann@hs-osnabrueck.de).