

## Seminarsteckbrief

# Reklamations- und Beschwerdemanagement (inkl. 8D-Methode, 8D-Prozess und 8D-Bericht)

### Ziel

In diesem Seminar wird den Teilnehmern die kompetente Abwicklung von internen und externen Reklamationen und Beschwerden vermittelt. Sie sind in der Lage ein wirksames Beschwerde-management im Unternehmen aufzubauen, um auch damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und die Kundenbindung zu stärken. Nutzen Sie die Reklamationen ihrer Kunden als Chance zur ständigen Verbesserung ihrer Prozesse und Produkte, indem sie wirkungsvolle Korrekturmaßnahmen ableiten und die Umsetzung konsequent verfolgen. Das Erkennen der Fehlerursachen und das Vermeiden von Wiederholungsfehlern hat dabei oberste Priorität. Die Nutzung der 8D-Methode und der Einsatz verschiedener Problemlösungstechniken stehen dabei im Fokus.

### Teilnehmer

Facharbeiter, Meister, Techniker und Ingenieure aus den Bereichen:  
Entwicklung, Einkauf, Vertrieb, Planung, Fertigung, Qualitätsmanagement, Qualitätswesen, Service und Mitarbeiter, die mit der Reklamationsbearbeitung beauftragt sind.

### Inhalte

- Normenanforderungen, Regelwerke, VDA-Bände
- Begriffserklärungen  
(Fehler, Abweichung, Pflicht, Reklamation, Beschwerde, Beanstandung ...)
- Reklamations- und Beschwerdemanagement  
- Prozesse (Abläufe, Erkennen bzw. Annahme, Bearbeitung, Reaktion, Dokumentation)  
- Kommunikation, Kennzahlen, Berichtswesen, Eskalationsmanagement
- 8D-Methode, 8D-Prozess und 8D-Bericht
- CAPA-Management (Corrective And Preventive Action)
- Lenkung fehlerhafter Einheiten, Nichtkonformität (Dokumentation)
- Fehlerursachenanalyse, Problemlösungstechniken, Q7-Werkzeuge  
(5 Why, Ishikawa, Mindmap, Ist-/Ist-Nicht-Analyse, Fehlerbaum, Pareto, 6-3-5-Methode ...)
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Eskalationsmanagement
- Kommunikation  
(intern, Bewusstsein, extern, Umgang mit dem Kunden, E-Mail, AB, Service-Nr.)
- Beschwerdemeldeformular, Checkliste, Software, 8D-Methode, 8D-Report  
(Vollständige und eindeutige Angaben)
- Kundenzufriedenheit, -bindung (Bewertung, Preise)
- Mitarbeiterqualifikation, Kompetenz  
(Telefongespräch, pers. Gespräch, Schriftverkehr, Freundlichkeit, Verständnis ...)
- Auditierung und Wirksamkeit des Reklamations- und Beschwerdemanagements
- Erfahrungsaustausch und Abschlussdiskussion

### Leistungen

- Arbeitsunterlage (PDF-Datei zur Vervielfältigung)
- Teilnahmebescheinigung

**Termin nach Vereinbarung (Dauer 2 Tage)**