

Reklamations- und Beschwerdemanagement

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.

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
- Begriffserklärungen
(Fehler, Abweichung, Pflicht, Reklamation, Beschwerde, Beanstandung ...)
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
 - Prozesse (Abläufe, Erkennen bzw. Annahme, Bearbeitung, Reaktion, Dokumentation)
 - Kommunikation
 - Kennzahlen
 - Berichtswesen
- Lenkung fehlerhafter Einheiten (Dokumentation)
- Fehlerursachenanalyse, Problemlösungstechniken
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Eskalationsmanagement
- Kommunikation
(intern, Bewusstsein, extern, Umgang mit dem Kunden, E-Mail, AB, Service-Nr.)
- Beschwerdemeldeformular, Checkliste, Software, 8D-Report
(Vollständige und eindeutige Angaben)
- Kundenzufriedenheit, -bindung (Bewertung, Preise, DKC 2012)
- Mitarbeiterqualifikation
(Telefongespräch, pers. Gespräch, Schriftverkehr, Freundlichkeit, Verständnis ...)
- Erfahrungsaustausch und Abschlussdiskussion

LEISTUNGEN

- Arbeitsunterlage (PDF-Datei zur Vervielfältigung)
- Teilnahmebescheinigung

Termin nach Vereinbarung