

Reklamationsmanagement/ Beanstandungsmanagement allgemein

Bei der Bearbeitung von Reklamationen ist Professionalität und zielsicheres Handeln entscheidend. Im Rahmen der von uns angebotenen Schulungen vermitteln wir praxisnah und nachvollziehbar, was zu tun ist. Anhand von realitätsnahen Beispielen lernen die Teilnehmer mit von uns zur Verfügung gestellten Vorlagen, die richtigen Methoden kennen.

Durch detaillierte Fehleranalyse, sowie Korrektur- und Präventivmaßnahmen wird die kontinuierliche Verbesserung der Produkte, Prozesse und Abläufe generiert. Ein gelebtes und effektives Reklamationsmanagement lässt keine Lücken bei der Nachsorge von Abweichungen entstehen und stärkt das Vertrauen der Kunden.

Ihre Vorteile:

- Systematische Bearbeitung von Reklamationen
- Übersichtliche Darstellung im 8D-Report
- Steigende Kundenzufriedenheit
- Rechtzeitige Erkennung von Verbesserungspotentialen

Seminarinhalt:

- Reklamationsarten und Kundensicht
- Aufbau eines 8D-Schemas
- Teamarbeit und Informationsbeschaffung
- Sofortmaßnahmen
- Ursachenanalyse mittels ISHIKAWA und 5Why
- Korrekturmaßnahmen, Präventivmaßnahmen
- Kommunikation mit dem Kunden
- Maßnahmenumsetzung und Wirksamkeitsprüfung
- Systematik der Bearbeitung, Maßnahmenmanagement
- Verwendung der Ergebnisse aus dem 8D-Report in der FMEA(Risikobewertung)
- Zusammenfassung und Erfolgskontrolle

Dauer / Termine:

1 Tag / nach Vereinbarung

Wer sollte teilnehmen?

Mitarbeiter aus dem Qualitätsmanagement, der Produktion, dem Einkauf, dem Kundendienst

Voraussetzungen:

keine

Abschluss:

Teilnahmebescheinigung