Interne Prozesse verbessern und Kunden-zufriedenheit erhöhen!

tqm.com® Total Quality Management

1-TAG INTENSIV-SEMINAR

REKLAMATIONSMANAGEMENT

Interne Prozesse verbessern, Qualitätskosten senken und zugleich die Kundenzufriedenheit erhöhen

Aktuelle Termine finden Sie online:
www.tqm.com

INHALTSÜBERSICHT

- Einführung, Grundlagen und Begriffe
- Ziele des Reklamationsmanagements
- Anforderungen und Definitionen aus Regelwerken (ISO 9001, IATF 16949 und ISO 10002)
- Die verschiedenen Reklamationsarten
- Der Reklamationsprozess und seine Schnittstellen
- Verhalten bei Eingang einer Kundenreklamation/Rückmeldung an Kunden
- Fehlerart, Fehlerort, Fehlerursache, Verursacher
- Definition Sofortmaßnahme, Korrekturmaßnahme, Vorbeugungsmaßnahme
- Reklamationen auswerten und analysieren
- Kontinuierliche Reduzierung von Reklamationen
- Reklamationskosten
- Methoden zur systematischen Reklamationsabwicklung
- Effiziente Einbindung aller notwendigen Mitarbeitenden in den Reklamations-prozess
- Workshops zur Vertiefung der gewonnenen Erkenntnisse
- Tipps/Erfahrungsaustausch

SEMINARZIEL

- Mit effizientem Reklamationsmanagement interne Prozesse verbessern/ stabilisieren, Qualitätskosten senken und zugleich die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Kundenzufriedenheit ist die Basis für den geschäftlichen Erfolg eines Unternehmens. Aus diesem Grund ist es wichtig, die Zufriedenheit Ihrer Kundinnen und Kunden stets aufrecht zu erhalten. Fehler und Anlässe zu Reklamationen können dieses Beziehungsgeflecht beeinträchtigen, lassen sich aber nicht immer vermeiden.
- Daher ist es wesentlich, wie Sie diesen Vorfällen begegnen und dafür sorgen, dass wirksame Korrekturmaßnahmen den Wiederholfall vermeiden. Der Kunde/ Die Kundin verzeiht Ihnen einen Fehler. Wenn dieser Fehler jedoch wiederholt auftritt, kann das Vertrauensverhältnis gestört und die Geschäftsbeziehung in Frage gestellt werden.

Zielsetzung

- Sie kennen die Theorie und den effektiven Nutzen des Reklamationsmanagements.
- Auch wenn Sie nicht im Qualitätswesen arbeiten, können Sie das Erlernte erfolgreich einsetzen.

Leistungspaket

- Umfangreiche Schulungs-unterlagen
- Konsequenter Praxisbezug
- Teilnahmebescheinigung

Teilnehmerstimmen:

Gute Lernatmosphäre mit viel Praxisbezug.

Christina Schäftler,
Trathos Pharma Group

Reklamationsmanagement

Info-Tel: 0611 23 600 80
www.tqm.com

8 gute Gründe für Ihre Teilnahme

01 Zukunftsweisendes Knowhow, passend für Sie

02 Erfahrene Referentinnen und Referenten aus der Praxis

03 Gruppenarbeit: viele Fragen, viele Antworten

04 Wertvolle Networking-Gelegenheit

05 Keynotes zu aktuellen Trendthemen

06 Wissensvertiefung in Ihrem Fachgebiet

07 Persönliche Weiterbildung Ihrer Kompetenz

08 Praxiserprobte Methoden und Lösungsansätze

Inhouse – Beratung – Umsetzung
Wir unterstützen Sie in Ihren Prozessen.
Unabhängig von Orten und Terminen jederzeit bei Ihnen im Unternehmen schulbar: Auf Wunsch mit angepassten Inhalten und Praxisfällen aus Ihrem Alltag.

Weitere Informationen und Kontakt
www.tqm.com/inhouse-schulungen

ANMELDUNG

MEHR INFORMATIONEN UND TERMINE
Geben Sie auf www.tqm.com im Suchfeld bitte folgenden Webinfo-Code ein:

QM-RM

1-Tag Intensiv-Seminar: Reklamationsmanagement

Seminar-Code: QM-RM

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 690,– zzgl. MwSt.

Kombi-Tipp

Buchen Sie „Reklamationsmanagement“ in Kombination mit „8D-Methode-Report“.
Sie erhalten 10 % Rabatt!

Bei Teilnahme von mehreren Mitarbeitenden desselben Unternehmens gewähren wir ab der zweiten teilnehmenden Person einen Preisnachlass von 10 % für diese und jede weitere teilnehmende Person. Rabatte sind nicht miteinander kombinierbar.

Sie können sich per E-Mail oder über unsere Website anmelden:
Web: www.tqm.com
E-Mail: anmeldung@tqm.com

Gerne beantworten wir Ihre Fragen rund um unsere Seminare, Workshops und Lehrgänge persönlich:
Info-Telefon: 0611 23 600 80

TID45621

tqm.com Total Quality Management

TQM Training & Consulting –
eine Marke der WEKA Akademie GmbH
Friedrichstraße 16–18
65185 Wiesbaden