



Kundenbewertung und Reklamation

Seminarinformation

Themenbereich:

Qualitätsmanagement Fort- und Weiterbildung

Nutzen:

Im Seminar Kundenbewertung und Reklamation erhalten Sie umfassende Informationen zu den Reklamationsarten/-typen und zur Reklamationsabwicklung. Sie verlassen das Seminar mit Grundlagen und dem Wissen der Bedeutung eines systematischen Reklamationsmanagements. Sie sind in der Lage, in Ihrem Unternehmen den Reklamationsprozess einzuführen, umzusetzen, darzustellen, und kennen die verschiedenen Einflussfaktoren. Die systematische Ermittlung für relevante Kennzahlen und die statistische Auswertung unterstützen Ihren Reklamationsprozess. Die Schulung Kundenbewertung und Reklamation vermittelt Ihnen, wie Sie mithilfe von ausgewählten Qualitätsmethoden die Reklamationsabwicklung ausüben. Anschauliche Beispiele aus dem Berufsalltag und innovative Lehrmaterialien erleichtern Ihnen, das Gelernte in die Praxis umzusetzen. Im Seminar Kundenbewertung Reklamation erhalten Sie genügend Möglichkeiten, sich mit anderen Teilnehmenden auszutauschen. Sie haben weitere Fragen zum Lehrgang Reklamationsmanagement? Oder möchten Sie sich über weitere Seminare im Bereich Qualitätsmethoden und Qualitätstechniken informieren? Nehmen Sie gern Kontakt zu uns auf.

Zielgruppe:

Die Veranstaltung richtet sich an Mitarbeiter aus Vertrieb, Einkauf, Qualitätssicherung/-management, Technische Leiter und Produktionsleiter, die mit der Einführung eines Reklamationsmanagements beauftragt sind.

Inhalt:

Kundenerwartung und Reklamationen

- Reklamationsprozess

Reklamationstypen und ihre Bedeutung

- Lieferanten- und Kundenreklamation
- Interne Reklamation

Workfloworientierte Reklamationsabwicklung

Erarbeitung und Darstellung des Reklamationsprozesses

Wichtige statistische Kennzahlen zum Reklamationswesen

Aufbau eines professionellen Maßnahmenmanagements

- 8D-Report

Ausgewählte Qualitätstechniken für das Reklamationsmanagement

- Histogramm
- Pareto-Analyse

Qualitätstechniken und ihre Bedeutung für die Ursachenfindung

- Ishikawa (Ursachen-Wirkungs-Diagramm)
- FMEA (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse)
- 5 Why
-

Integration einer systematischen Lieferantenbewertung

- ABC(D)-Klassifizierung

Voraussetzungen

Zum Besuch der Veranstaltung sind keine Voraussetzungen notwendig.

Abschluss:

Teilnahmebescheinigung der **bien^{plus}team**

Termine Juni 2022:

ORT	Beginn	Ende	Teilnahmegebühr
Spaichingen	09.06.22 09:00 Uhr	10.06.2022 16:00Uhr	590,00 EUR zzgl. USt 702,10 EUR inkl. USt
Spaichingen	14.06.22 09:00 Uhr	15.06.2022 16:00Uhr	590,00 EUR zzgl. USt 702,10 EUR inkl. USt
Spaichingen	23.06.22 09:00 Uhr	24.06.2022 16:00Uhr	590,00 EUR zzgl. USt 702,10 EUR inkl. USt

inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung

Anmeldeschluss: 03.06.2022

Mindestanzahl Teilnehmer: 4 Personen