

Effektives Reklamations- management

*Effizientes Handling von internen und externen
Kundenbeschwerden*

7. Mai

©freepik.com



BESCHREIBUNG

Mit diesem Training lernen die Teilnehmer einschlägige und weit verbreitete Qualitätsinstruments und -techniken kennen. Zusätzlich zu dem theoretischen Stoff erwerben sie durch praktische Übungen jene Fähigkeiten, die sie in die Lage versetzen, eigenständig und initiativ an der Arbeit von Problemlösungsteams mitzuarbeiten oder ein Problemlösungsprojekt selbst zu koordinieren.

Unter anderem werden die Unterschiede zwischen einer Reklamation und einer Beschwerde, ein effektives Reklamationsmanagement, gute Kommunikation, Informationsmanagement sowie die entsprechende Dokumentation behandelt.

Der Schwerpunkt des Trainings liegt auf einer effektiven Einführung in die **Global 8D-Methode**, die im Bereich der **Qualitätssicherung in der Fertigung**, auch bei Automobilzulieferern, eine zentrale Rolle spielt.

ZERTIFIKAT

Teilnehmer, die mindestens 90 % der Unterrichtsstunden besuchen, können ein Zertifikat erhalten, das im Datensystem der Erwachsenenbildung ausgestellt wird.

Das am Ende der Ausbildung erworbene Zertifikat bescheinigt keine beruflichen Qualifikationen und Fähigkeiten und berechtigt nicht zur Aufnahme einer Beschäftigung.

KURSGEBÜHREN

82.000 Ft + MwSt. / Teilnehmer

KURSFORMATIONEN

- **Sprache des Trainings:** Ungarisch
- **Ort:** Deutsch-Ungarische Industrie- und Handelskammer, 1024 Budapest, Lövház u. 30.
- **Anmeldungsfrist:** 30. April
- **Terminplanung:** 1x8 Stunden
- **Anmeldefrist mit Ermäßigung:** 7. April

Ziel:
Vermittlung von
theoretischem und
praktischem Wissen über
effektives
Reklamationsmanagement

THEMEN

- Die Definition von Reklamation oder Beschwerde
- Effektives Reklamationsmanagement
- Angemessene Kommunikation im Reklamationsmanagement (intern/ extern)
- Sammlung und Analyse von Informationen (Brainstorming)
- Registration von Reklamationen
- Die Theorie der Global 8D Methode
- D1 – Zusammenstellung des Teams
- D2 – Problembestimmung und Problembeschreibung (4W2H, 5W2H, Is/Is not)
- D3 – Festlegung und Umsetzung von Sofortmaßnahmen (Projekt management, PDCA)
- D4 – Grundursachen identifizieren (5Why, Ishikawa)
- D5 – Planen von Abstellmaßnahmen (Project Management, PDCA)
- D6 – Einführung von Abstellmaßnahmen (Project Management, PDCA)
- D7 – Fehlerwiederholung vermeiden (Project Management, PDCA)
- D8 – Würdigung der Teamleistung

TEILNAHMEGEBÜHREN UND ERMÄSSIGUNGEN

Von den Ermäßigungen können bis zu zwei gleichzeitig in Anspruch genommen werden - das bedeutet bis zu 20% Ersparnis!

- **10% Rabatt für Mitglieder:** für die Mitgliedsunternehmen der Deutsch-Ungarischen Industrie- und Handelskammer
- **10% Mengenrabatt:** für mindestens zwei Teilnehmer aus einem Unternehmen
- **10% Frühbucherrabatt:** bei Anmeldung früher als einem Monat vor dem Training

Teilnahmegebühr: 82.000 HUF + MwSt. / Person

Die Kosten für die Verpflegung sind im Preis enthalten und werden in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

Die Teilnahmegebühr (einschließlich Ermäßigungen) wird am ersten Tag des Trainings in einer Summe in Rechnung gestellt.

Das am Ende der Ausbildung erworbene Zertifikat bescheinigt keine beruflichen Qualifikationen und Fähigkeiten und berechtigt nicht zur Aufnahme einer Beschäftigung.

Weitere Informationen & Anmeldung

Tamás Budai
 Projektleiter — Trainings und Entwicklungsprojekte
 Tel.: +36 1 454 0611
 Mobil: +36 20 998 5950
 E-mail: budai@ahkungarn.hu

**ZUR ANMELDUNG HIER KLICKEN
 ODER QR-CODE SCANNEN**

