

Reklamációkezelés hatékonyan

*Belső és külső vevőink panaszainak eredményes
orvoslása*

május 7.



A KÉPZÉS LEÍRÁSA

A képzés során résztvevőink megismerkedhetnek az általánosan és széles körben használt minőségügyi eszközökkel és technikákkal. Az elméleti információk mellett gyakorlati feladatok mentén sajátítják el azokat a tudnivalókat, amelyek segítségével a későbbiekben egyénileg is képesek lesznek részt venni a problémamegoldó csapatuk tevékenységében, vagy akár koordinálni is tudnak egy problémamegoldó projektet.

Többek között a reklamáció és a panasz közötti különbségek, a hatékony reklamációkezelés, a helyes kommunikáció, az információkezelés és azok nyilvántartása kerül górcső alá.

A képzés fő fókusza a **Global 8D módszer** hathatós bemutatása, amely elsősorban a **gyártási minőségbiztosítás területén**, többek között az autóiipari beszállító vállalatok életében játszik kiemelt szerepet.

TANÚSÍTVÁNY

A képzési órák legalább 90%-án jelenlévő résztvevők a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerben kiállított tanúsítványt kaphatnak.

A képzés végén megszerezhető tanúsítvány szakképesítést és szakképzettséget nem tanúsít, munkakör betöltésére nem jogosít.

A TANFOLYAM DÍJA

82.000 Ft + áfa / fő

TANFOLYAM INFORMÁCIÓK

- **A képzés nyelve:** magyar
- **A képzés helyszíne:** Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, 1024 Budapest, Lövőház u. 30.
- **Jelentkezési határidő:** április 30.
- **Ütemezés:** 1x8 képzési óra
- **Kedvezményes jelentkezési határidő:** április 7.

Cél:

A résztvevők felvértezése elméleti és gyakorlati tudással a hatékony reklamációkezelés témájában.

TÉMAKÖRÖK:

- Reklamáció / panasz definíciója
- Hatékony reklamációkezelés definíciója
- Helyes kommunikáció a reklamációkezeléssel kapcsolatban (belső / külső)
- Információgyűjtés, információk elemzése (Brainstorming)
- Reklamációk nyilvántartása
- Global 8D módszer elmélet
- D1 – Csapat meghatározása, felállítása
- D2 – A probléma meghatározása és definiálása (4W2H, 5W2H, Is/Is not)
- D3 – Azonnali intézkedések meghatározása és foganatosítása (Projekt management, PDCA)
- D4 – A hiba kiváltó okának meghatározása (5Why, Ishikawa)
- D5 – Javító intézkedések meghatározása (Project Management, PDCA)
- D6 – Javító intézkedések bevezetése (Project Management, PDCA)
- D7 – Megelőzés (Project Management, PDCA)
- D8 – Csapatmunka elismerése

KEDVEZMÉNYEK ÉS A RÉSZVÉTEL DÍJA

A kedvezmények közül egyszerre **kettő** vehető igénybe, a **kedvezmények összeadódnak, így akár 20%-os kedvezményt is elérhet!**

- **10% tagvállalati kedvezmény:** a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara tagvállalatai számára
- **10% mennyiségi kedvezmény:** az egy cégtől minimum két résztvevő jelentkezése esetén
- **10% korai jelentkezési kedvezmény:** a **április 7-ig** bejelentkezők számára

Részvételi díj: 82.000 Ft + áfa / fő

A tréning étkezési költségét az ár tartalmazza, és a számlán elkülönítve kerül feltüntetésre. A képzési díj (a kedvezmények figyelembe vételével) a képzés első napján egy összegben kerül kiszámlázásra.

A képzés végén megszerezhető tanúsítvány szakképesítést és szakképzettséget nem tanúsít, munkakör betöltésére nem jogosít.

További információk & jelentkezés

Budai Tamás
projektvezető — tréningek és fejlesztési projektek
Tel.: +36 1 454 0611
Mobil: +36 20 998 5950
E-mail: budai@ahkungarn.hu

**JELENTKEZÉSHEZ KATTINTSA LE
VAGY OLVASSA BE A QR KÓDOT**

