



Reklamationsmanagement (RM)

Das Grundprinzip eines Qualitätsmanagementsystems basiert auf der kontinuierlichen Verbesserung der internen Prozesse. Nutzen Sie die internen und externen Fehlermeldungen zu diesen Verbesserungen. Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf schwierige Reklamationsgespräche vor und leiten Sie gezielt die Ursachenforschung, die Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ein. Verwenden Sie zur Dokumentation den 8D-Report.

Beschreibung

Qualität und Kundenorientierung

- Begriffsdefinition Qualität
- Qualitätsverständnis
- Interne Kunden und Externe Kunden
- Die DIN EN ISO 9001 und das Fehlermanagement
- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess
- Kundenorientierung

Reklamationen und Fehlermeldungen

- Kommunikation und Reklamation
- Kommunikationstechniken im Reklamationsgespräch
- Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen
- Fehlverhalten bei Reklamationen und Beschwerden
- Die 10 Gebote für das Reklamationsverhalten
- Methoden zur Einwandbehandlung

Reklamationserfassung / Ursachenanalyse

- Reklamationserfassung
- Checkliste zur Reklamationsabwicklung
- Stellungnahme zu Reklamationen
- Methoden zur Analyse von Fehlerursachen

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

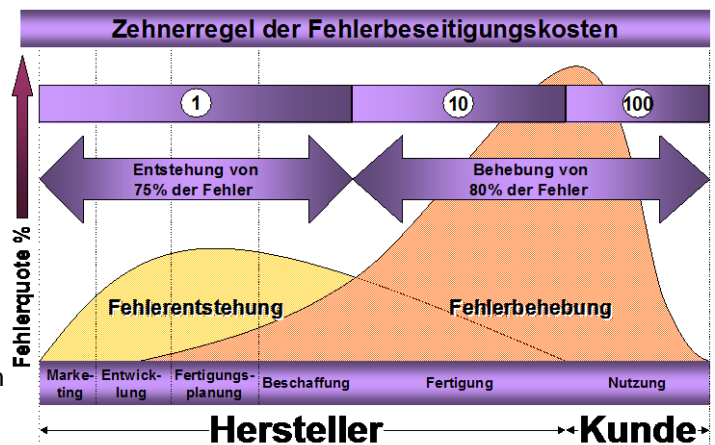
- Sofort- und Korrekturmaßnahmen
- Qualitätstechniken zur Durchführung von Vorbeugungsmaßnahmen
- Fehlerkostenerfassung und 8D-Report

Lernerfolgskontrolle

Einsatz von Reklamationssoftware



Fehlerbeseitigungskosten



Entschuldigung/ Danksagung			
Vielen Dank, dass Sie uns darauf aufmerksam machen...			
Stammdaten			
Eingangsdatum			Kundennummer
Kunde			
Anschrift			
<input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftlich			
Bewegungsdaten			
Bestell-Nr.			Bestell-Datum
Rechnungs-Nr.			Rechnungs-Datum
Vertragsgegenstand/Typenbezeichnung			
Wert des reklamierten Produktes			
Reklamationsgrund			
Qualitätsmangel/ Quantitätsmangel			
Prüfungsergebnis			
Die Reklamation ist		<input type="checkbox"/> berechtigt	<input type="checkbox"/> nicht berechtigt
Gutschrift	Nr.	Datum	€
Ersatzlieferung	Nr.	Datum	€
Stornierung der Rechn.	Nr.	Datum	€
Fracht/Porto zu Lasten		<input type="checkbox"/> des Kunden	<input type="checkbox"/> Unternehmen €