

Anmeldebedingungen

Der Vertrag zwischen dem/der TeilnehmerIn und der ZQM UGh kommt unter Anerkennung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande. Ihre Daten werden für interne Zwecke elektronisch gespeichert. Die Teilnahmegebühren sind sofort nach Rechnungsstellung unter Angabe der Rechnungsnummer ohne Abzüge auf das angegebene Konto zu überweisen. Ein Rücktritt von der Anmeldung muss schriftlich erfolgen. Ein Rücktritt bis spätestens 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist kostenfrei. Bei einer Abmeldung nach dieser Frist bis zu drei Werktagen vor Veranstaltung werden 50% der Teilnahmegebühren fällig. Bei einer späteren Abmeldung bzw. bei Nichterscheinen zur Veranstaltung oder vorzeitigem Beenden der Teilnahme ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten. Maßgebend ist das Datum des Poststempels. Die ZQM UGh behält sich vor, eine Veranstaltung zu verschieben oder abzusagen aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, wie z. B. Erkrankung des Dozenten oder unzureichende Teilnehmerzahl. Die Benachrichtigung der angemeldeten TeilnehmerInnen über eine Absage erfolgt an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Weitergehende Ansprüche seitens der TeilnehmerInnen, insbesondere Schadensersatzansprüche gleich welcher Art, sind ausgeschlossen. Die ZQM UGh behält sich vor, inhaltliche Änderungen an der Veranstaltung vorzunehmen. Sollten Sie am Schultag verhindert sein, haben Sie selbstverständlich die Möglichkeit einer Ersatzperson die Teilnahme zu ermöglichen.



Dauer:
1 Tag
von 09:00 bis 17:00 Uhr

Trainer:
Ralf Nowinski

Termine:
Velbert
06.03.2020

Teilnahmegebühr:
450,00 € pro TeilnehmerIn
zzgl. 19% MwSt.

Einschl. Pausengetränke, Mittagessen, Seminarunterlagen und Teilnahmebescheinigung

ZQM UG (haftungsbeschränkt)

Schwanenstraße 57
42551 Velbert

Telefon: 02051 / 98 68 0
Fax: 02051 / 98 68 20
E-Mail: info@zqm.de



Wirksames Reklamationsmanagement



2020

Wirksames Reklamationsmanagement

Reklamationen sind ärgerlich - nicht nur für die Kunden. Unnötiger Aufwand entsteht, weil nicht genau bekannt ist, was der Kunde reklamiert, Zuständigkeiten nicht geregelt sind, Fehlersuche aus dem Bauch heraus betrieben wird.

In Anlehnung an die ISO 10002 werden die Phasen einer Reklamation herausgearbeitet und den TeilnehmerInnen Werkzeuge für eine effektive Reklamationsbearbeitung erläutert.

Inhalte:

- **Rechtliche Grundlagen**
- **Phasen einer Reklamation**
- **Fragetechniken**
- **(Interne) Beteiligte an einer Reklamation**
- **Quellen der Zeitverschwendung**
- **Beschreibung des Reklamationsprozesses**
- **Systematische Suche nach der Fehlerursache**
- **Sinn und Zweck eines 8D-(4D-) Reports**
- **Die 5W-Methode**
- **Feedback-Management**

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen aus allen Unternehmensbereichen, die Reklamationen bereits bearbeiten oder in Zukunft bearbeiten sollen.

Ziel:

Die TeilnehmerInnen kennen die Mechanismen der Reklamationsbearbeitung und beherrschen die Werkzeuge, um den Reklamationsprozess wirksam und ohne Zeitverlust zu gestalten. Sie können interne und externe Kommunikationsdefizite erkennen und beseitigen.

Nutzen:

Reklamationen können in Zukunft reibungsloser zur Zufriedenheit der Kunden abgeschlossen werden. Teure Zeitverluste bei der Fehlersuche werden vermieden. Der für das Unternehmen optimale Prozess der Reklamationsbearbeitung ist grob beschrieben. Wichtige Schnittstellen sind bekannt und können mit dem erworbenen Wissen im Sinne einer aktiven Reklamationsbearbeitung durchgängig gestaltet werden.

Anmeldung/Fax 02051/98 68 20

Termin:

Herr Frau

Name:

Vorname:

PRIVAT (nur bei Anmeldung als selbstzahlende Privatperson)

Straße:

PLZ / Ort:

Telefon:

Mobil:

E-Mail*:

FIRMA:

Abteilung:

Funktion:

Straße:

PLZ / Ort:

Telefon:

Fax*:

Branche:

Anzahl der MitarbeiterInnen

Anmeldebestätigung an: Firma Privat

Rechnung an: Firma Privat

Hiermit melde ich mich unter Anerkennung der Anmeldebedingungen der ZQM UGh verbindlich an.

Datum:

Unterschrift/Stempel

* Mit Angabe Ihrer Fax-Nr. oder E-Mail-Adresse erklären Sie sich einverstanden, ggf. Informationsmaterial zu aktuellen Schulungs- oder Beratungsthemen der ZQM UGh auf diesem Wege zu erhalten. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit per Fax oder E-Mail widersprechen.