

Professionelle Reklamationsbearbeitung -Workshop-

Kundenreklamationen sind ärgerlich, bedeuten sie doch Arbeit, Kosten und Reputationsverlust. Doch sie bieten auch eine Chance, wenn sie professionell gehandhabt werden. Dem Kunden wird signalisiert, dass die Organisation professionell arbeitet und in der Lage ist, Verbesserungen umzusetzen. Der Organisation hilft eine gute Reklamationsbearbeitung, das Qualitätsbewusstsein zu steigern und interne Prozesse zu verbessern. Dieser unternehmensspezifische Workshop hat zum Ziel, praktikable Schritte zu vermitteln, das Reklamationsmanagement unmittelbar zu optimieren und als wesentlichen Bestandteil des Prozesses der ständigen Verbesserung zu etablieren. Hierzu empfiehlt sich eine Vorabanalyse der drängendsten Reklamationsprobleme.

Dieser Workshop ist ein Baustein von **processemotion**.

Zielgruppe	Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Qualitätsmanagementbeauftragte, Servicemitarbeiter
Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung des richtigen Bewusstseins für Reklamationsbearbeitung • weniger Reklamationen durch ständige Prozessverbesserung • Steigerung von Kundenzufriedenheit und -vertrauen • Verbesserung der innerbetrieblichen Zusammenarbeit • Ruhige und zielorientierte Reklamationsbearbeitung • Steigerung des Qualitätsbewusstseins
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der drängendsten Reklamationsprobleme und -ursachen • Das Verbesserungspotenzial von Reklamationen • Prozessstrukturen und -abläufe in der Reklamationsbearbeitung • Kundenkommunikation und Serviceorientierung • Betriebsinterne Organisation und Kommunikation zur Problemlösung • Entwicklung eines qualitätsorientierten Problembewusstseins • Methoden und Hilfsmittel zur Ursachenanalyse • Wirksamkeitsprüfung • Auswertung und präventive Prozessverbesserung
Dauer	Circa 1 Tag Vorabanalyse 1 Tag Workshop
Termine und Ort	Inhouse-Veranstaltung, Termine nach Vereinbarung
Referenten	Dr.-Ing. Peter Fascher und Dipl.-Soz. Rolf Gärtner
Teilnahmegebühren	Nach Vereinbarung
Anfrage	Machen Sie mir ein Angebot für einen Inhouse-Workshop

Name / Firma		
Straße / PLZ und Ort		
Telefon / Fax		
E-Mail		
Unterschrift		