

Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement Seminare

Erfahren Sie in unseren **Seminaren zum Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement**, wie Sie jedes Kundenfeedback und jede Reklamation als [Chance und Etappe in Richtung nachhaltige Kundenbindung und Service Excellence](#) ergreifen und sofort umsetzen können.

Kunden- und prozessorientierter Ansatz in der Reklamationsbearbeitung

Auf diese Weise profitieren Sie von einem ganzheitlichen und prozess- und systemorientierten Ansatz modernen und praxiserprobten [Qualitätsmanagements](#), indem Sie alle Faktoren und Ressourcen mit einbeziehen, um am Ende begeisterte Kunden langfristig zu Ihrem Kundenstamm zählen zu dürfen.

Wie sehen Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement in der Praxis aus?

Anhand praxisbezogener Beispiele aus dem **Beschwerde-Management und Reklamations-Management** und fundierter Theorie erhalten Sie in unseren [Seminaren zum Thema Reklamations- und Beschwerdemanagement das beste "Rüstzeug"](#), um bei jedem Weg zum Kunden fest im Sattel zu bleiben, egal wie heftig und holprig diese Verbindungen mitunter auch sein mögen.

Was tun bei Shitstorms im Internet und Sozialen Netzwerken?

Lernen Sie, wie Sie **Shitstorms im Internet und Sozialen Netzwerken wie unter anderem Facebook** überstehen, ohne dabei zu kentern und sogar dazu nutzen können, mit neuem Auftrieb bisher unbekannte Ufer zu erreichen.



Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement

Unsere Leistungen rund um Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement sind unter anderem:

- ✓ Planung und Durchführung von Trainings zu Reklamations- und Beschwerde-Management
- ❓ Istaufnahme der derzeitigen Ausgangslage (Ablauf, Daten, eingebundene Personen/Bereiche, ...)
- ❓ Erstellung von Konzepten zur Umsetzung eines durchgängigen Reklamationsmanagements
- ❓ Beratung bei der [Auswahl und Einführung von Software-Lösungen \(u. a. CAQ, MES, ERP, CRM...\)](#)
- ❓ Training zu den Themen Fehlerkultur, Fehlermanagement und Problemlösungsmethoden
- ❓ Beratung bei der Einführung eines wirksamen Reklamationsmanagementprozesses
- ❓ Planung und Durchführung von Moderationen von Workshops zum Reklamationsprozess
- ✓ Coaching und Mentoring Fachpersonal (train on the job / train the trainer)
- ✓ [Beratung bei Lieferanten-Themen wie Lieferantenentwicklung und Lieferantenbewertung](#)
- ✓ [Beratung bei der Erstellung einer Kennzahlensystematik zur Langzeitverfolgung von Problemen](#)

Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement Trainings-Inhalte im Überblick:

- Warum ist Beschwerdemanagement und Reklamationsmanagement wichtig?
- Wie gehen Sie mit den Besonderheiten bei Konflikt-Kommunikation und schwierigen Gesprächen um?
- [Wie prägen Stimme, Tonfall, Stimmung die Kommunikation bei Beschwerden und Reklamationen?](#)
- [Welche Gesprächstechniken gibt es?](#)
- Wie kann ich Gesprächstechniken wie Aktives Zuhören, effizienten Fragen und Ich-Botschaften bei der kundenorientierten Reklamationsbearbeitung nutzen?
- Wie ist die Wahrnehmung in der Gesprächsführung?
- Was bedeutet Körpersprache um Missverständnisse zu vermeiden?
- Wie sehen praktische Schritte zur Gesprächsführung bei Reklamationen und Beschwerden aus?
- Wie sieht ein souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen aus?
- **Was macht eine positive und kundenorientierte Rhetorik aus?**

Unsere Trainings und Workshops werden nach Ihren Beispielen und Aufgabenstellungen ausgerichtet:

- Wir geben Tipps und Tricks für die Praxissituationen der Teilnehmer
Praxisbeispiele der Teilnehmer beim Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Unsere Experten geben Antworten zum richtigen Umgang mit Reklamationen und Beschwerden in Zeiten von [Digitalisierung und Industrie 4.0](#)

Unsere Teilnehmer erhalten Checklisten und umfangreiche **Dokumentationen und Seminarunterlagen zu Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement als PDF**

Sehen und erfahren Sie, wie Sie die Kraft und Energie von Reklamationen zu Ihren Nutzen einsetzen. Erleben Sie, wie Sie das Potential von Beschwerden proaktiv verwenden und darauf basierend sämtliche Produktions- und Arbeitsprozesse noch effizienter gestalten können.

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Qualität haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement, Beschwerdemanagement, Servicekultur oder ISO 9001 benötigen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Reklamationsmanagement, 8D Report und Qualitätsmanagement?

Weitere Informationen zu den Themen Kundenorientierung, Servicekultur und Service Excellence erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/>

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement erhalten Sie hier: <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement Software Lösungen erhalten Sie hier: <https://www.software-caq.de/>

Weitere Informationen zu den Themen SO 9001, IATF 16949, Qualitätsmanagement- und Führungskräfte-Trainings - LEAN / KVP / 5S - Industrie 4.0 Consulting erhalten Sie hier: <https://www.kontor-gruppe.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.

Was bedeutet Reklamationsmanagement?

Reklamationsmanagement vs. Beschwerdemanagement - Im Unterschied zur Beschwerde ist die Reklamation nicht nur ein unverbindlicher Ausdruck von Unzufriedenheit, sondern als Willenserklärung auf die Ausübung der gesetzlichen Gewährleistungsrechten gerichtet.

Was bedeutet Beschwerdemanagement?

Beschwerdemanagement vs. Reklamationsmanagement - Beschwerdemanagement stellt die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei Beschwerden von Kunden bezogen auf die Leistungen des Unternehmens ergreift. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu sichern und Informationen für die künftige **Vermeidung des Fehlers bzw. deren Fehlerursache / Fehlerursachen zu erlangen.**

Was ist ein 8D-Report?

Ein **8D-Report** ist ein Dokument, das im Rahmen des Qualitätsmanagements bei einer Reklamation zwischen Lieferant und Kunde (aber auch intern) ausgetauscht wird.

Was ist ein 4D-Report?

Der **4D-Report (4-Dimensions-Report / 4-Dimensionen-Bericht)** ist ein Dokument im Qualitätsmanagement zur Bearbeitung von Reklamationen, genauer zur Aufzeichnung und Nachverfolgung von Fehlern. Im Gegensatz zum 8D-Report wird er für eine schnelle interne Bearbeitung von aufgetretenen Fehlern und deren Fehlerursachen verwendet.

Was bedeutet der Demingkreis / PDCA-Zyklus?

Die vier Phasen des **PDCA Zirkels / Demingkreis** oder auch **Deming-Rad** bzw. **PDCA-Zyklus** beschreibt einen iterativen drei- bzw. vierphasigen Prozess für Lernen und Verbesserung. **PDCA** steht hierbei für das Englische **Plan – Do – Check – Act**, was im Deutschen auch mit ‚Planen – Tun – Überprüfen – Umsetzen‘ oder ‚Planen – Umsetzen – Überprüfen – Handeln‘ übersetzt wird.

Was ist ein Fehler / Nichtkonformität?

Aus Sicht des **Qualitätsmanagements** stellt ein Fehler eine **"Nichtkonformität"** dar, die unverzüglich behoben werden muss und deren Ursache abzustellen ist.

Was stellt einen Mangel im Sinne der ISO 9001:2015 dar?

Ein **Mangel** ist eine nicht erfüllte Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten **Gebrauch**. Wegen der rechtlichen Bedeutung, insbesondere in Bezug auf Fragen der **Produkthaftung**, ist die Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel und Fehler** zu beachten.