

# **Beschwerdemanagement Training: Beschwerdemanagement für Dienstleister: Maßnahmen für eine erfolgreiche Kundenbindung**

Wenn von Beschwerden die Rede ist, so reden wir von Kunden-, Lieferanten – und internen Beschwerden.

In jeder Reklamation stecken 2 Chancen- die, um besser zu werden und die, die den Kunden oder Lieferanten besser an sich zu binden. Der 8D Report leistet ihnen hierbei wertvolle Dienste.

Es handelt sich um ein aus der Automobilbranche stammendes Formular bestehend aus 8 Disziplinen. In diesen 8 Schritten werden Reklamationen bzw. Probleme nachhaltig abgearbeitet, dokumentiert und so aufbereitet, dass diese Fehler nicht mehr auftreten.

Diese sind die Schritte zum Lösungsprozess des Problems. Der 8D Report ist kein Allheilmittel, dennoch beinhaltet diese Methodik alle Punkte sich kontinuierlich zu verbessern. Mithilfe des 8D Reports fällt es nicht schwer, die Entwicklung von Produkten, Services und Dienstleistungen zu optimieren. Klare Handlungsanleitung, positive Einstellung und ein sichtbares und gelebtes Engagement der obersten Leitung sind wesentliche Elemente für ein professionell gelebtes und Reklamations- und Beschwerde-Management.

Kundenbeschwerden sollen freundlich und kompetent aufgenommen werden, auch in „hitzen“ Diskussionen, um technische Details vollständig aufnehmen und verstehen zu können.

- ① Zusammenstellen eines Teams für die Problemlösung
- ② Problembeschreibung - aus Sicht des Kunden
- ③ Sofortmaßnahmen
- ④ Fehlerursachen - aus unserer Sicht (des Herstellers / des Lieferanten)
- ⑤ Planen von Abstellmaßnahmen
- ⑥ Einführen der Abstellmaßnahmen
- ⑦ Fehlerwiederholung verhindern
- ⑧ Würdigen der Teamleistung - Abschlussbesprechung

Sind diese Prozesse in ihrem Unternehmen bekannt und geschult, umso effizienter der Vorgang.

Sofortmaßnahmen können sein:

- ✓ Versorgungslage des Kunden
- ✓ Sofortige (fehlerfreie) Ersatzlieferung
- ✓ Prüfen der Lagerbestände
- ✓ Kennzeichen der Fehlerteile
- ✓ Produktionsstopp
- ✓ Qualitätssicherung/- Kontrolle
- ✓ Gutschrift
- ✓ Nacharbeit der reklamierten Ware.

IT- und Software-Einsatz in der Reklamationsbearbeitung

Dafür unterhalten wir, am 4D-/8D-Verfahren orientiert, ein modernes, IT-gestütztes Störmeldesystem - die sichere Grundlage zur systematischen Detektion durch unser Problemlösungsteam. Der abschließende Report schafft klare Verhältnisse über die Fehlerquellen. Auch bereits eingeleitete und weitergehende

mögliche Maßnahmen zur Prävention werden erfasst.

Denken Sie immer aus Kundensicht. In Zeiten von „just- in – sequence“ gehen Warenteile der Zulieferer häufig schlecht – bis ungeprüft in die Endproduktion der OEM (Original Equipment Manufacturer) z. B. Mercedes, Siemens, VW etc. Dass dies zu Rückrufen und Schlimmeres führen kann, brauchen wir nicht extra zu betonen.

Es muss für Mitarbeiter selbstverständlich werden, beim Auftreten von Reklamationen und Beschwerden dafür zu sorgen, dass diese nachhaltig beseitigt wird.

Langfristig soll sich so eine Kultur der nachhaltigen und systematischen Problemlösung und Kundenorientierung entwickeln.

**Inhalte:**

Kundenzufriedenheit und Kundentreue

Verfahrensablauf (Reklamationsmanagement)

Der 8D-Report

Verhalten bei der Reklamationsannahme

Anerkennung der Reklamation/Kulanz

Beschwerde- und Reklamationsabwicklung

Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden

Die Wichtigkeit von Kunden & Beschwerdezufriedenheit

Ziele und Aufgaben von Beschwerdemanagement

Schritte zur professionellen Bearbeitung von schriftlichen, telefonischen und Beschwerden / Reklamationen

Persönlicher Umgang mit Beschwerden: Richtiges Verhalten & erfolgreiche Gesprächsführung

(einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken und Mittagessen)

**Dauer:** 2 Tage

Alle Seminare bieten wir für Sie auch Inhouse an. Die Inhalte und Trainingsziele stimmen wir im Vorfeld mit Ihnen ab.

Wir sollten reden....

... wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr **Beschwerdemanagement** nicht optimal läuft. Wir sollten reden, wenn Sie das Gefühl haben, dass der Umgang mit **Reklamationen** und **Beschwerden** verbessert werden kann, verbessert werden muss. Wir sollten außerdem reden, wenn Sie **Angst vor Fehlern** haben und sich zuweilen dadurch gelähmt fühlen.

Wir sollten aber auch reden, wenn Sie gar nicht so genau benennen können, wo Ihr Beschwerdemanagement optimiert werden kann. Wir zeigen Ihnen die Schrauben, an denen gedreht werden muss. Und legen dabei selbst Hand an.

**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.