

8D KONTOR: Unsere Kunden und Branchen-Erfahrungen

Besonders gute Erfahrungen haben wir in den folgenden Branchen:

Automotive: Automobilhersteller oder -zulieferer
Chemie / Kunststofftechnik / Kunststoffindustrie
Elektronik / Elektrotechnik / EMS
Energiewirtschaft / Alternative Energien
Produktion / Fertigung
Maschinen und Anlagenbau
Medizintechnik / Pharma / Lebensmittel
Verpackungsindustrie
Luft- und Raumfahrt
Metallverarbeitende Industrie
Photovoltaik
Logistik und Speditionen

Unsere Referenzen (Auszug) zeichnet ein hohes Maß an Erfolgs-, Ziel- und Qualitätsorientierung aus:

Alcoa Fastening, Kelkheim
Alpine
A. Kayser Automotive, Einbeck
Bertrandt AG, Köln
BJB GmbH & Co. KG, Arnsberg
Bosch Solar Energy AG, Erfurt
C. Rob. Hammerstein, Solingen
Duramotive, Großenlüder
Elkamet Kunststofftechnik GmbH, Biedenkopf
Federal Mogul, Herdorf
FERCHAU
Gontermann Peipers GmbH, Siegen
Goodyear Dunlop, Hanau
Hay Speed Umformtechnik, Lüchow
HIL Heeresinstandsetzungslogistik, Bonn
Isola GmbH, Düren
ixetic Bad Homburg GmbH, Bad Homburg
Jenaer Antriebstechnik GmbH, Jena
Johann Hay GmbH & Co. KG, Bad Sobernheim
Jost Werke GmbH, Dillenburg
Kirchhoff Automotive, Attendorn
KNOCKS FLUID GmbH
Lincoln GmbH, Walldorf
Maincor AG, Knetzgau
Metaldyne GmbH, Dieburg
Parker Hannifin, Lampertheim
PolymerLatex, Marl
Pope und Potthoff GmbH, Werther

Rhenus AG & Co. KG, Heilbronn
Risse + Wilke Kaltband GmbH & Co. KG, Iserlohn
Ruhruniversität Bochum
Schieffer GmbH & Co. KG, Lippstadt
Schomäcker Ferdernwerk GmbH, Melle
Sanofi Anventis Deutschland GmbH, Frankfurt am Main
Synventive Molding Solutions GmbH, Bensheim
Thomas Magnet GmbH, Herdorf
Walter Hundhausen GmbH & Co. KG, Schwerte
WIKA Alexander Wiegand SE & Co. KG, Klingenberg
Wilhelm Becker GmbH & Co. KG, Mettmann
Wilhelm Schumacher Schraubenfabrik, Hilchenbach
WITTE Automotive GmbH, Velbert
YAZAKI

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 Gewährleistungsrechte 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.