

# Jede Reklamation ist eine Chance

## Management von Reklamationen

Reklamationen sind ein Ärgernis für jedes Unternehmen. Sie verursachen nicht nur viel zusätzliche Arbeit, sondern zeigen auch die scheinbar eigene Unzulänglichkeit auf. Aber Reklamationen sind etwas Normales im Leben, der Umgang damit ist entscheidend. Jede Reklamation ist eine Chance, den Kunden zu behalten, man muss sie nur nutzen.

Neben der richtigen Ansprache des Kunden sind die organisatorischen Voraussetzungen wichtig, die helfen, eine Reklamation positiv und offen zu bearbeiten. Bei der Nachbearbeitung hilft ein gut geplanter Arbeitsprozess, aus der Reklamation zu lernen und Wiederholungen zu vermeiden.

Ziel des Seminars ist es, zu erkennen, dass Reklamationen und der daraus resultierende Frust am besten mit einem strategischen Konzept bearbeitet wird. Dazu gilt es, Lösungen für die Zukunft zu erarbeiten, um neue Reklamationen zu minimieren und Wiederholungen zu vermeiden

Inhalt:

- **Schuld und Sühne - Zuständigkeit und Verantwortlichkeit**
- **Mehr als schöne Worte**
- **Analyse der Situation - Richtige Regeln, die halbe Miete**
- **Der Workshop Hilf dir selbst**
- **Workflow schafft Sicherheit**
- **Interne und externe Abweichungen**

- **Einbindung Qualitätsmanagement - LMR local management review**
- **Formulare müssen einfach sein**
- **Morgen fange ich an**

**Teilnehmer:** Mitarbeiter aus Marketing, Vertrieb und Qualitätsmanagement, sowie Inhaber von Mittelständischen Industrie- Gewerbe- oder Handwerksbetrieben

**Dozent/Trainer:** Helmut König gibt hier seine praktischen Erfahrungen als Vertriebsleiter mit Reklamationsmanagement weiter

**Termin/Dauer:** je nach Anforderung 1- 3 Seminartag