

# Beschwerde- und Reklamationsmanagement als Instrument zur Qualitätssicherung

Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung. Das Seminar hilft, Reklamationen durch die Brille des Kunden zu verstehen und mit mehr Sicherheit Beschwerdesituationen zu managen sowie Dienstleistungen kundenorientiert anzubieten.

Haben Sie sich schon oft die Frage gestellt: "Wie lerne ich kundenorientiert aus Reklamations- und Beschwerdesituationen und wie gehe ich mit Unzufriedenheit und deren Auswirkungen um?" Hier bekommen Sie eine "neue" Sichtweise zum Thema Beschwerde- und Reklamationsmanagement.

Möglichkeiten der Kanalisierung und Erfassung von Beschwerden und Reklamationen, Bewertung und Kennzahlenableitung, Regeln für Beschwerdegespräche, 8D-Reporting und Problemlösungsmethode Ishikawa.

## Dieses Seminar richtet sich an:

Fach- und Führungskräfte, die mit Beschwerden und Reklamationen konfrontiert werden, alle Qualitäts- und Designverantwortlichen, z. B. im produzierenden Gewerbe allgemein und Lohnfertigungsbereich im Speziellen.

Ihr Ansprechpartner



Tania Sturm

### Diese Website verwendet Cookies

Wir verwenden Cookies, um Ihnen ein optimales Webseiten-Erlebnis zu bieten. Dazu zählen Cookies, die für den Betrieb der Seite und für die Steuerung unserer kommerziellen Unternehmensziele notwendig sind, sowie solche, die lediglich zu anonymen Statistikzwecken genutzt werden. Sie können selbst entscheiden, welche Kategorien Sie zulassen möchten. Bitte beachten Sie, dass auf Basis Ihrer Einstellungen womöglich nicht mehr alle Funktionalitäten der Seite zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen.

- ☒ Notwendig
- ☐ Statistiken
- ☐ Marketing
- Auswahl bestätigen Alle auswählen

#### Details

Notwendig (2)

Statistiken (2)

Marketing (2)

Notwendige Cookies helfen dabei, eine Webseite nutzbar zu machen, indem sie Grundfunktionen wie Seitennavigation und Zugriff auf sichere Bereiche der Webseite ermöglichen. Die Webseite kann ohne diese Cookies nicht richtig funktionieren.

| Name   | Anbieter             | Zweck                                                                                                          | Ablauf  |
|--------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| wire   | ihk-weiterbildung.de | Der Cookie ist für die sichere Anmeldung und die Erkennung von Spam oder Missbrauch der Webseite erforderlich. | Session |
| cmnstr | ihk-weiterbildung.de | Speichert den Zustimmungsstatus des Benutzers für Cookies.                                                     | 1 Jahr  |

Statistik-Cookies helfen Webseiten-Besitzern zu verstehen, wie Besucher mit Webseiten interagieren, indem Informationen anonym gesammelt und gemeldet werden.

| Name           | Anbieter | Zweck                                                                                                                                                               | Ablauf  |
|----------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| _ga_PFO7PMP11H | Google   | Wird verwendet, um Daten zu Google Analytics über das Gerät und das Verhalten des Besuchers zu senden. Erfasst den Besucher über Geräte und Marketingkanäle hinweg. | 2 Jahre |
| _ga            | Google   | Registriert eine eindeutige ID, die verwendet wird, um statistische Daten dazu, wie der Besucher die Website nutzt, zu generieren.                                  | 2 Jahre |

Wir verwenden Marketing-Cookies, um Besuchern auf Webseiten zu folgen und für sie relevante Anzeigen und Kampagnen auszuspielen.

| Name  | Anbieter | Zweck                                                                                                                                        | Ablauf  |
|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| _fbp  | Facebook | Wird von Facebook genutzt, um eine Reihe von Werbeprodukten anzuzeigen, zum Beispiel Echtzeitgebote dritter Werbetreibender.                 | 90 Tage |
| ln_or | LinkedIn | Wird von LinkedIn für zur Identifizierung des Browsers, Speicherung von Spracheinstellungen und für die Aussteuerung von Anzeigen verwendet. | 1 Tag   |

Impressum

# Anmeldung

Telefon: 07131 26414-43 • Fax: 07131 26414-56  
E-Mail: tanja.sturm@ihk-weiterbildung.de



IHK-Zentrum für Weiterbildung  
Ferdinand-Braun-Straße 20  
74074 Heilbronn

## Anmeldung

| Seminarnummer<br>Beginn/Datum | Seminartitel         | Teilnehmer<br>(Titel, Vor- und Zuname) | Geburtsdatum<br>Geburtsort | Funktion im Betrieb,<br>Ausbildungsberuf (nur bei<br>Azubi-Seminaren ausfüllen) |
|-------------------------------|----------------------|----------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |

## Postadresse:

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Mit welcher Softwareversion arbeiten Sie? (nur bei EDV-Seminaren ausfüllen)

Telefon

Mobil

E-Mail

Ansprechpartner/-in für Weiterbildung in unserem Unternehmen

Ort, Datum

## Rechnungsadresse:

(bei abweichender Rechnungsadresse)

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

## Bitte ankreuzen

- ☐ Ich habe die AGB und das Widerrufsrecht für Verbraucher auf der Website ([www.ihk-weiterbildung.de/agb](http://www.ihk-weiterbildung.de/agb)) gelesen und bin damit einverstanden.
- ☐ Ich willige in die Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutzerklärung ein.
- ☐ Senden Sie mir 2× jährlich Ihr Weiterbildungsprogramm per Post.

Unterschrift