

# Reklamationsmanagement

24. November 2022 Online  Nr. 3195

Online-  
Seminar

## Nutzen Sie Kritik von Verbrauchern und Handel zu Ihrem Vorteil

Reklamationsmanagement beginnt bereits bei kritischen Anfragen und mündet, bei richtiger Anwendung, immer in einer Verbesserung des gesamten Systems.

Aber: Eine gute Vorbereitung ist hier entscheidend! Nur wenn gut ausgearbeitete Dokumente zur Verfügung stehen und die Mitarbeiter gut geschult sind, lässt sich eine negative Stimmung beim Kunden oder Verbraucher in vielen Fällen sogar in eine positive Bewertung lenken.

Nicht nur die privaten Standards wie IFS und BRCGS legen daher großen Wert auf ein funktionsfähiges Managementsystem. Auch die Anforderungen von gesetzlicher und Kundenseite entwickeln sich laufend weiter. In den vergangenen Jahren ist die Sensibilität der Verbraucher und Behörden deutlich gestiegen, was sich auch nicht zuletzt an der steigenden Anzahl von öffentlichen Rückrufen ablesen lässt. Bereiten Sie sich und Ihr Unternehmen bestmöglich vor!

## Nach diesem Seminar

- ✓ können Sie mit Reklamationen souverän umgehen
- ✓ verfügen Sie über Werkzeuge zum Aufbau eines effektiven Reklamationsmanagements
- ✓ können Sie die Anforderungen aus Gesetzen und Standards in Ihre betriebliche Praxis umsetzen

## Für wen ist dieses Seminar wichtig?

Fach- und Führungskräfte aus Lebensmittelunternehmen und Mitarbeitende aus dem Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung, die ein Reklamationswesen aufbauen oder betreuen müssen, und im Falle einer Krise sicher und souverän handeln wollen.

## Ihr Referent

**Peter Wagner** ist Auditor für Lebensmittelsicherheitsstandards. Er hat Erfahrungen im Aufbau und der Pflege von QM-Systemen, die er im Rahmen seiner langjährigen Tätigkeit als Qualitätssicherungsleiter bei namhaften Unternehmen der Lebensmittelindustrie gesammelt hat und die er nun an seine Kunden weitergibt.

## Veranstaltungspreis:

€ 695,00 zzgl. MwSt.



## Ihr Seminartag: 9.00 – 17.00 Uhr

Begrüßung & Vorstellung

### Einführung in das Reklamationsmanagement

- Klärung von Begrifflichkeiten
- Nutzen für das Lebensmittelunternehmen

### Normative Anforderungen

- Vorgaben aus Normen, privaten Standards und von Kunden
- Gesetzliche Vorgaben

### Reklamationsmanagement

- Aufbau eines effektiven Reklamationswesens
- Einordnung von Kunden- oder Behördenrückmeldungen in Hinweis, Reklamation, Retoure, Rücknahme oder Rückruf
- Auswertung von Reklamationen und Ableitung von Maßnahmen

### Weitere Eskalation: Krisenmanagement

- Vorbereitung von Dokumentation und Mitarbeitern
- Handhabung und Verhalten im Falle einer Krise
- Nachbereitung und Auswertung, Ableitung von Maßnahmen

### Reklamations- und Krisenmanagement

- Validierung und Pflege des Systems

### Umsetzung in die Praxis

- Workshop: Einordnung von Kundenrückmeldungen und Erarbeitung von Maßnahmen

Zusammenfassung & Diskussion



# Anmeldung

per Internet [www.akademie-fresenius.de/reklamation](http://www.akademie-fresenius.de/reklamation)  
per E-Mail [anmeldung@akademie-fresenius.de](mailto:anmeldung@akademie-fresenius.de)  
per Fax +49 231 75896-53

Hotline +49 231 75896-50  
Die Akademie Fresenius GmbH  
Alter Hellweg 46, 44379 Dortmund



DIE AKADEMIE  
FRESENIUS

## Teilnahme

- Ich nehme teil an dem Akademie Fresenius-Seminar  
„Reklamationsmanagement“  
am 24. November 2022 (VK3195)  
zu € 695,- zzgl. MwSt.

Ihre Kundennummer (falls bekannt)

Titel / Vorname / Name

Funktion

Abteilung

Telefon / Fax

E-Mail

Firma (vollständiger Firmenname inklusive Rechtsform)

Straße / Nummer bzw. Postfach / Gebäudenummer

PLZ / Ort / Land

Ihre Bestellnummer / Kostenstelle (falls erforderlich)

Ihre Umsatzsteueridentifikationsnummer (bei Anmeldungen aus dem EU-Ausland)

Datum

Unterschrift

Rechnungsanschrift (falls abweichend)

### Preis und Leistungen

Im Preis enthalten sind die Veranstaltungsteilnahme, die Veranstaltungsunterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagessen, die Kaffeepausen sowie die Getränke. Jeder Teilnehmer erhält ein Teilnahmezertifikat. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per E-Mail. Bitte überweisen Sie nach Erhalt der Rechnung den Rechnungsbetrag ohne Abzüge vor Veranstaltungsbeginn.

### Buchen ohne Risiko

Eine kostenfreie Stornierung oder Umbuchung für unsere **Präsenzveranstaltungen** ist bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn schriftlich möglich. Nach diesem Zeitpunkt und bis zu einer Woche vor Veranstaltungsbeginn erstatten wir Ihnen 50 % der Teilnahmegebühren. Bei späteren Stornierungen oder Nicht-Erscheinen können keine Teilnahmegebühren erstattet werden. Einen Ersatzteilnehmer können Sie jederzeit kostenfrei benennen.

Bei unseren **Online-Veranstaltungen** können Sie Ihre Anmeldung bis zu 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei und ohne Angabe von Gründen schriftlich stornieren. Bei späteren Stornierungen sowie bei Nicht-Login zur Online-Veranstaltung können keine Teilnahmegebühren erstattet werden. Sie erhalten jedoch in diesem Fall von uns Ihren Zugang zu den Dokumentationsunterlagen.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durch Ihre Anmeldung bestätigen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Datenschutz-Bestimmungen. Unsere AGB finden Sie im Internet ([www.akademie-fresenius.de/agb](http://www.akademie-fresenius.de/agb)) oder erhalten Sie auf Anfrage.

### Datenschutz

Ihre Daten werden von der Akademie Fresenius zur Organisation der Veranstaltung, unter strikter Einhaltung des BDSG, verwendet und gespeichert. Wir betreiben keinen kommerziellen Handel mit Ihrer Adresse. Mit Ihrer Anmeldung geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie per Post, E-Mail oder Telefon (Unerwünschtes bitte streichen) kontaktieren dürfen, damit Sie gelegentlich Informationen aus unserem Unternehmen erhalten. Sie können dieser Einwilligung jederzeit widersprechen. Auf unseren Präsenzveranstaltungen werden zudem gelegentlich Foto- und Videoaufnahmen angefertigt, die wir anonymisiert auf unserer Webseite veröffentlichen. Bei unseren Online-Veranstaltungen werden Bild- und Toninhalte übermittelt, die von den Referenten und von den Teilnehmern stammen können. Mit Ihrer Anmeldung stimmen Sie zu, dass diese Inhalte innerhalb des virtuellen Veranstaltungsraums übertragen werden dürfen. Das Aufzeichnen dieser Inhalte ist allen Teilnehmern untersagt. Weitere Informationen finden Sie unter: [www.akademie-fresenius.de/datenschutz](http://www.akademie-fresenius.de/datenschutz)

### Bildnachweis

© Rafael Ben-Ari – AdobeStock

## Ihre Ansprechpartnerin



Laura Höhn  
Seminar-Managerin  
Telefon: +49 231 75896-71  
[lhoehn@akademie-fresenius.de](mailto:lhoehn@akademie-fresenius.de)

## Veranstaltungsort

Wir freuen uns, Sie in unserem virtuellen Seminarraum begrüßen zu dürfen. Details erfahren Sie nach Ihrer Anmeldung.