

Reklamationsmanagement

23. März 2023 in Dortmund Nr. 3313

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! In vielen Fällen lässt sich eine negative Reaktion sogar in eine positive Bewertung lenken. Aber nur, wenn Ihr Team richtig geschult ist und gut ausbreitete Dokumente und Leitfäden an der Hand hat.

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 vieler Verbraucher:innen und Behörden deutlich gestiegen, was sich auch 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.

Mit der Expertise von:

Peter Wagner ist Auditor und Berater für Lebensmittelsicherheitsstandards. Er hat sich im Rahmen seiner langjährigen Tätigkeit als QM-/QS-Leiter bei namhaften Unternehmen der Lebensmittelindustrie sowie als Zertifizierungsauditor umfangreiche Erfahrungen im Aufbau und der Pflege von QM-Systemen angeeignet, die er nun an seine Kunden weitergibt.

Veranstaltungspreis

€ 745,00 zzgl. MwSt.



Ihr Seminartag | 09:00 – 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



Dieses Seminar finden Sie auch online:
www.akademie-fresenius.de/reklamation

Bild: © Rafael Ben-Ari – AdobeStock