Akademie Fresenius-Seminar

Reklamationsmanagement

Proaktiv, systematisch, auditfest

25. November 2026 | Online Nr. 4093
29. April 2027 | Online Nr. 4181



Reklamationen sind Ihr Frühwarnsystem!

Nutzen Sie Hinweise und Kritik von Verbrauchern und Handel zu Ihrem Vorteil:

Reklamationsmanagement beginnt nicht erst beim formalen Beschwerdefall. Kritische Anfragen, Auffälligkeiten und Rückmeldungen aus Handel und von Verbraucher:innen liefern wertvolle Hinweise auf mögliche systemische Schwachstellen. Richtig ausgewertet, werden Reklamationen zu einem zentralen Instrument der Prävention und kontinuierlichen Verbesserung.

In diesem Seminar lernen Sie, Reklamationen systematisch, strukturiert und auditfest zu erfassen, auszuwerten und für fundierte Entscheidungen zu nutzen.
Außerdem erfahren Sie, wie moderne digitale Tools und die Anwendung von KI Sie bei Analysen und Routineaufgaben unterstützen können.

Nach diesem Seminar…

- ☑ können Sie mit Reklamationen souverän umgehen.
- ☑ verfügen Sie über strukturierte Werkzeuge zum Aufbau eines effektiven und präventiven Reklamationsmanagements.
- ☑ können Sie die aktuellen 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

Ab € 845,00 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

Modernes Reklamationsmanagement

- Aufbau eines effektiven Systems
- Einordnung von Rückmeldungen
- Auswertung & Maßnahmenableitung
- Reklamationen digital managen – übersichtlich, skalierbar und auditfest

Vom Reklamationsfall zur Krise

- Grundzüge der Vorbereitung, des richtigen Handelns und der Nachbereitung

Validierung und Pflege des Systems

Reklamationen intelligent managen mit KI – Automatisieren, analysieren, vorbeugen:

- u.a.: Automatisierte Reklamationsbearbeitung und Erstannahme, Trend- und Mustererkennung zur Prävention
- Mensch und KI: Chancen, Grenzen und Zusammenarbeit im Prozess

Umsetzung in die Praxis

- Workshop: Einordnung von Kundenrückmeldungen und Erarbeitung von Maßnahmen

Zusammenfassung & Diskussion

Weitere Informationen und Buchung
Klicken Sie hier

Bild: © Rafael Ben-Ari - AdobeStock