

# 5573 Reklamationsmanagement

In diesem Kurs lernen Sie die wichtigsten Methoden zum Fehlerbericht wie den 8D Report bzw. zur Fehlervermeidung, wie die 5-Why-Methode, kennen. Sie erfahren mehr über den gezielten Einsatz von Kreativitätstechniken sowie des Ursache-Wirkungs-Diagramms und Sie erhalten wertvolle Tipps zur praktischen Anwendung.

Die reibungslose Abwicklung von Reklamationen spielt im Rahmen des Qualitätsmanagements eine wesentliche Rolle. Meldet ein Kunde einen Fehler, ist das ein Hinweis darauf, dass nicht die Qualität geliefert wurde, die der Kunde erwartet hätte. Der Urgedanke des Qualitätsmanagements ist jedoch, den Kunden zufrieden zu stellen. In der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015 wird im Kapitel 5.1.2 explizit Kundenorientierung gefordert.

Niemand will sie, aber jedes Unternehmen hat sie – REKLAMATIONEN. So unangenehm sie sind, bieten sie jedoch auch eine große CHANCE.

## Die Zielgruppe:

- Alle im Qualitätsmanagement tätigen Führungskräfte und Mitarbeitenden.

## Die Trainingsinhalte:

- Was ist Qualität?
- 8D-Report
- 5-Why-Analyse und ihre Grenzen
- Kreativitätstechniken
- Ursache-Wirkungs-Diagramm
- Auswahlverfahren der Problemlösungen

## Hinweis(e):

Personenzertifikate können entsprechend den geltenden Zertifizierungsbedingungen um weitere 3 Jahre verlängert werden, wenn fristgerecht (2 Monate vor Ablauf und bis max. 6 Monate nach Ablauf der Zertifikatsgültigkeit) ein Antrag gestellt wird. Die Gültigkeit Ihres Zertifikates können Sie Ihrem Zertifikat entnehmen.

Zur Verlängerung Ihres Zertifikats benötigen wir:

- Ihren schriftlichen Antrag (siehe Formulare "Antrag/Bedingungen")
- den Nachweis Ihrer aufrechten Berufspraxis bzw. gegebenenfalls Ihrer Auditpraxis (siehe Formulare "Nachweis Berufspraxis")
- den Nachweis Ihrer Weiterbildung (pro Zertifikat sind 8 Stunden (1 Tag) Refreshingseminar erforderlich)

Verabsäumen Sie es Ihren Antrag auf Rezertifizierung fristgerecht einzureichen, können Sie ein gültiges Zertifikat nur nach einer neuerlichen Prüfung im Umfang der Erstzertifizierung wiedererlangen.

Formulare: <http://zertifizierung.wifi.at/zertifizierungwifiat/repository/refreshing/refreshing>

Der Kurs kann auch als Live-Online-Kurs gebucht werden. Sie sehen in der Terminbeschreibung, wie Ihr Kurs durchgeführt wird.

## Live-Online-Kurs



Kursbuchung und weitere Details unter **5573** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)

## 5573 Reklamationsmanagement

Lernen wie im Seminarraum – nur ohne Anreise und bequem von zuhause oder von Ihrem Arbeitsplatz aus. Ein fixer Stundenplan gibt die Termine vor, Ihr Trainer unterrichtet Sie und Ihre Kollegen zu festgelegten Zeiten mit dem Videokonferenztool „Zoom“. Wo immer Sie sich gerade aufhalten, über das Internet sind Sie live dabei, arbeiten aktiv mit und können sich jederzeit an der Kommunikation im virtuellen Lernraum beteiligen.

- Sie benötigen ein mit dem Internet verbundenes Endgerät, d. h. einen PC, ein Notebook, ein Tablet oder Smartphone sowie Lautsprecher oder Kopfhörer, optimaler Weise verwenden Sie jedoch ein Headset, um eine bessere Tonqualität zu erhalten und eine Webcam (extern oder im Gerät integriert), um sich via Video auszutauschen.
- Sie erhalten vor Ihrem Kurstermin Ihren Zugangs-Link zur Zoom-Videokonferenz. Um Ihre Teilnahme eindeutig zuordnen zu können, melden Sie sich bitte mit Ihrem Vor- UND Nachnamen an.

Kurspreis	298,-
-30% vom Land OÖ	-89,40
<hr/>	
Tatsächlicher Kurspreis	208,60

**Förderungen nutzen!**

**30% GESPART**

**Reklamationsmanagement**  
Kundin: 25 Jahre aus OÖ,  
bezahlt den Kurs selbst



Kursbuchung und weitere Details unter **5573** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)