



Deutsch-Ungarisches
Wissenszentrum
Német-Magyar
Tudásközpont

Reklamációkezelés hatékonyan

Belső és külső vevőink panaszainak
eredményes orvoslása

A képzés leírása

A képzés során résztvevőink megismerkedhetnek a reklamációkezelés általánosan és széles körben használt minőségügyi eszközeivel és technikáival. Az elméleti információk mellett gyakorlati feladatok mentén sajátítják el azokat a tudnivalókat, amelyek segítségével a későbbiekben egyénileg is képesek lesznek részt venni a problémamegoldó csapatuk tevékenységében, vagy akár koordinálni is tudnak egy problémamegoldó projektet.

A RENDEZVÉNY A NÉMET-MAGYAR TUDÁSKÖZPONT KFT. ÉS AZ EXACT SYSTEMS HUNGARY KFT. KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉS KERETÉBEN VALÓSUL MEG.

Mi várható a tréningen

A résztvevők elméleti és gyakorlati tudásra tesznek szert a hatékony reklamációkezelés témájában.

Trénerünk

Szabó Sándor végzettségét tekintve minőségügyi szakmérnök és okleveles közgazdász. Több, mint 20 éves minőségügyi területen szerzett tapasztalattal rendelkezik, valamint az Exact Systems Hungary Kft. Quality Academy képzési programjának vezető konzulense és oktatója.

Képzési információk

- Képzés időtartama:
1 nap (8 képzési óra)
- A képzés nyelve:
magyar
- A képzés helyszíne:
A megrendelői igényekhez igazítva

Tanúsítvány

A képzési órák legalább 90%-án jelenlévő résztvevők a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerben kiállított tanúsítványt kaphatnak.

**Kérje cégre szabott,
kihelyezett ajánlatunkat!**

**AJÁNLATKÉRÉSHEZ KATTINTSA LE
VAGY OLVASSA BE A QR KÓDOT**



Témakörök

- Reklamáció / panasz definíciója
- Hatékony reklamációkezelés definíciója
- Helyes kommunikáció a reklamációkezeléssel kapcsolatban (belső / külső)
- Információgyűjtés, információk elemzése (Brainstorming)
- Reklamációk nyilvántartása
- Global 8D módszer elmélet
- D1 – Csapat meghatározása, felállítása
- D2 – A probléma meghatározása és definiálása (4W2H, 5W2H, Is/Is not)
- D3 – Azonnali intézkedések meghatározása és foganatosítása (Projekt management, PDCA)
- D4 – A hiba kiváltó okának meghatározása (5Why, Ishikawa)
- D5 – Javító intézkedések meghatározása (Project Management, PDCA)
- D6 – Javító intézkedések bevezetése (Project Management, PDCA)
- D7 – Megelőzés (Project Management, PDCA)
- D8 – Csapatmunka elismerése

A képzés végén megszerezhető tanúsítvány szakképesítést és szakképzettséget nem tanúsít, munkakör betöltésére nem jogosít.

További információk & jelentkezés

Budai Tamás
projektvezető — tréningek és fejlesztési projektek
Mobil: +36 20 998 5950
E-mail: budai@ahkungarn.hu