



Regensburg - das mittelalterliche Wunder Deutschlands!

Lernen Sie das UNESCO Weltkulturerbe kennen und genießen Sie die bayerische Gastlichkeit.

HANSA Apart-Hotel®
Friedenstraße 7
93051 Regensburg

Organisation:

Zimmerreservierung

HANSA Apart-Hotel®
Telefon +49 941 99290
Telefax +49 941 9929095
Sonderkonditionen für OTTI-Teilnehmer!
oder Tourist-Information Regensburg:
Telefon +49 941 507-4412
Telefax +49 941 507-4418
<http://www.regensburg.de>

Teilnahmegebühren und Leistungen

Pro Person: € 1140,00
OTTI Mitglieder: € 1090,00
Der zweite Teilnehmer Ihrer Firma erhält **10% Ermäßigung**, der dritte und jeder weitere Teilnehmer Ihrer Firma erhält **20% Ermäßigung**.
In der Teilnahmegebühr sind Pausengetränke, zwei Mittagessen, eine Stadtführung, ein Abendessen und ausführliche Seminarunterlagen enthalten.

Seminarmanagement

Dipl.-Päd. Diana Wirtz
OTTI, Seminare und Fachforen Bereich Technik
Wernerwerkstraße 4
93049 Regensburg
Telefon +49 941 29688-33
Telefax +49 941 29688-31
E-Mail: diana.wirtz@otti.de



Weitere Seminare aus dem Bereich Technik sowie Veranstaltungen aus den Bereichen Erneuerbare Energien und Management finden Sie auf unserer Homepage www.otti.de

Ja, ich nehme teil am OTTI-Seminar Beschwerden und Reklamationen

■ **22./23. März 2010 in Regensburg (REQ 3349)**

Name

Vorname Titel

Telefon Telefax

E-Mail

Abteilung/Funktionsbereich

Firma/Institution

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Branche Zahl der Mitarbeiter

OTTI-Kundennummer

Datum Unterschrift

www.otti.de

Ostbayerisches Technologie-Transfer-Institut e.V. (OTTI)
Wernerwerkstraße 4, D-93049 Regensburg, Telefax +49 941 29688-19

Teilnahme- und Rücktrittsbedingungen

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Teilnahmeunterlagen. Die Teilnahmegebühren sind mit Erhalt der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Veranstaltungseinlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei OTTI eingegangen ist. Etwaige Änderungen aus dringendem Anlass behält sich OTTI vor. Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn erheben wir keine Stornierungsgebühr. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 bis 15 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 120,00. Bei späteren Absagen (ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn) oder bei Fernbleiben wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Die Stornoerklärung bedarf der Schriftform. Ein Ersatzteilnehmer kann zu jedem Zeitpunkt gestellt werden. Für Sach- und Vermögensschäden, welche OTTI zu vertreten hat, haftet OTTI - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Regensburg.



Beschwerden und Reklamationen

professionell und kundenorientiert behandeln

22./23. März 2010 in Regensburg



Training Seminare Tagungen



Beschwerden und Reklamationen in nationalen und internationalen Geschäftsprozessen professionell und kundenorientiert behandeln

- „Solange der Kunde reklamiert, ist er noch unser Kunde“ – jede Beschwerde und Reklamation ist wirtschaftlich sinnvoll
- Jede Äußerung des Kunden über Produkt und Unternehmen liefert Ihnen wertvolle Informationen für die Optimierung der Wertschöpfungskette
- Professionelle Beschwerdebehandlung hilft Ihnen, den Kunden zu gewinnen, zu behalten und die Bindung zu vertiefen
- Analyse der harten und fiktiven Fehlerkosten
- Möglichkeit der Kostensenkung durch Fehlervermeidung
- Gewährleistung, Kulanz und Regress für die aktive Steuerung von Reklamationen

OTTI plus

Wichtige Kontakte knüpfen, Inhalte diskutieren, zwanglos Netzwerke aufbauen – profitieren Sie vom OTTI-Rahmenprogramm: zum Beispiel bei einer Stadtführung, einem gemütlichen Abendessen in gemeinsamer Runde, bei Kultur und Entspannung im Kreise der Seminarteilnehmer und Referenten.

Programm:

1. Tag, 09:00 Uhr bis 17:30 Uhr
2. Tag, 08:30 Uhr bis 16:15 Uhr

Am Abend des 1. Tages Stadtführung mit anschließendem Erfahrungsaustausch bei einem gemeinsamen Abendessen

1. Grundsätzliches

- Einführung in das Seminar
- Begriffe und Definitionen

2. Produkte und Leistungen

- Kundenforderungen und -wünsche, Kundenerwartungen
- Was Kataloge versprechen und Produkte nicht halten
- Spezifikationen und Verträge

3. Beschwerden und Reklamationen

- Auslöser und Wirkungen von Beschwerden
- Vertragliche und gesetzliche Bedeutung
- Wertorientierte Betrachtung der Reklamation
- Einordnung in die Balanced Score Card

4. Gewährleistung, Kulanz und Regress

- Rechtsanspruch auf Gewährleistung
- Abgrenzung von Gewährleistung und Garantie
- Kulanz gewähren und Regress fordern

5. Prozessorientierte Behandlung

- Vorgehensweise und Umsetzung
- Organisatorische Einbindung und Aufgaben
- Abläufe und Regeln entwickeln
- Priorisierung und Terminierung

6. Mit reklamierenden Kunden sprechen

- Unangenehme Kunden begegnen
- Mit dem Kunden sprechen, den Kunden gewinnen
- Kundenzufriedenheit erzeugen und messen
- Umgang mit Konflikten
- kulturelle Unterschiede in der Wahrnehmung und Äußerung von Beschwerden

7. Kunden – Lieferantenbeziehungen

- Im Mittelpunkt steht der Mensch
- Strategische Bedeutung von Reklamation und Beschwerde
- Qualifikation der Mitarbeiter
- Unser Kunde hat ein Problem mit unserem Produkt oder unserer Leistung
- Wir haben ein Problem mit unserem Lieferanten
- Interkulturelle Hürden im Reklamations- und Beschwerdemanagement

8. Qualitätskosten und Fehlerkosten

- Unterscheiden der Kostenarten
- Definition und Klassifikation „Fehlerkosten“
- Fehlerkostenanalyse und Kostenreduktion
- Differenzierte Betrachtung der harten und fiktiven Fehlerkosten

9. Befundungsprozesse

- Fehler werden gemacht
- Prozesse und Fehlerfortpflanzung
- Ursache-Wirkungsketten
- Aus Fehlern lernen

10. Methoden und Werkzeuge des Beschwerdemanagements

- System zur Erfassung und Verfolgung von Beschwerden
- Systematische Auswertung und Konsequenzen
- Übersicht über marktübliche Werkzeuge
- Schulung und Betreuung von Mitarbeitern

11. Erarbeiten der Methoden an durchgängigen Fallbeispielen

- Bearbeitung in kleinen Gruppen
- Darstellung und Diskussion der Arbeitsergebnisse

12. Abschließende Diskussion und Resüme der beiden Seminartage

Ihre fachliche Leitung:



Prof. Dr.-Ing. Benno Kotterba

ist Berater von Unternehmen, Organisationen und Institutionen.

Er trainiert Personen und Teams in Methoden und Anwendung von Qualitäts-, Prozess- und Projektmanagement.

Dr. Kotterba begleitet seine Kunden bei der Strategie-, Organisations-, Prozess- und Personalentwicklung. Beschwerde- und Reklamationsmanagement ist ein Schwerpunkt in seiner Leistungspalette.

Er leitet das Institut für Automatisierungstechnik und Qualitätssicherung an der Fachhochschule Heidelberg.

Methode:

In Form von Vorträgen erlernen Sie die Theorie. Sie trainieren in Übungen und Kleingruppenarbeiten die Anwendung der Methoden und Werkzeuge.

Bringen Sie eigene Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag einschließlich der notwendigen Daten und Unterlagen mit. Diese werden innerhalb des Seminars aufgegriffen.

Die Arbeitsergebnisse werden in Fotoprotokollen dokumentiert und Ihnen nach dem Seminar zur Verfügung gestellt.

So urteilen die Teilnehmer:

Grundlagen und teilnahmespezifische Behandlung des Themenbereichs: anschaulich - verständlich - praxisnah

Dipl.-Kfm. Carsten Gellert, After Sales Service, aleo solar AG, Prenzlau

Teilnehmerkreis:

- Verantwortliche der Bereiche Controlling, Qualitätswesen und Service, Reklamation, Gewährleistung sowie der Bereiche Einkauf, Vertrieb, Fertigungsplanung und Produktion
- Fach- und Führungskräfte von produzierenden und dienstleistenden Unternehmen
- Kostenverantwortliche und Entscheidungsträger