

Reklamációkezelés hatékonyan

*Belső és külső vevőink panaszainak eredményes
orvoslása*

június 20.



A KÉPZÉS LEÍRÁSA

A képzés során résztvevőink megismerkedhetnek az általánosan és széles körben használt minőségügyi eszközökkel és technikákkal. 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 jó reklamációkezelés nem csak az elégedetlen ügyfél problémájának megoldásáról szól, hanem azt is megmutatja, hogy egy vállalat mennyire komolyan veszi az ügyfeleit és azok elégedettségét."

A rendezvény a Német-Magyar Tudásközpont Kft. és a **Exact Systems** közötti együttműködés keretében valósul meg.

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.

TANÚSÍTVÁNY

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

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

A TANFOLYAM DÍJA

82.000 Ft + áfa / fő

TANFOLYAM INFORMÁCIÓK

- **A képzés nyelve:** magyar
- **A képzés helyszíne:** Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, 1024 Budapest, Lövház u. 30.
- **Jelentkezési határidő:** június 13.
- **Ütemezés:** 1x8 képzési óra
- **Kedvezményes jelentkezési határidő:** május 20.

Cél:

A résztvevők felvértezése elméleti és gyakorlati tudással a hatékony reklamációkezelés témájában.

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

KEDVEZMÉNYEK ÉS A RÉSZVÉTEL DÍJA

A kedvezmények közül egyszerre **kettő** vehető igénybe, a **kedvezmények összeadódnak**, így akár **20%-os kedvezményt is elérhet!**

- **10% tagvállalati kedvezmény:** a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara tagvállalatai számára
- **10% mennyiségi kedvezmény:** az egy cégtől minimum két résztvevő jelentkezése esetén
- **10% korai jelentkezési kedvezmény:** az **május 20-ig** bejelentkezők számára

Részvételi díj: 82.000 Ft + áfa / fő

A tréning étkezési költségét az ár tartalmazza, és a számlán elkülönítve kerül feltüntetésre. A képzési díj (a kedvezmények figyelembe vételével) a képzés első napján egy összegben kerül kiszámlázásra.

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

További információk & jelentkezés

Budai Tamás
projektvezető — tréningek és fejlesztési projektek
Tel.: +36 1 454 0611
Mobil: +36 20 998 5950
E-mail: budai@ahkungarn.hu

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

