



Reklamationsmanagement: Umgang mit dem 8D Report

Fehler verursachen Kosten. Und diese Kosten sind falsch. Treffen Sie also die richtige Entscheidung und setzen Sie auf den 8D-Report. Diese erprobte Methode unterstützt Sie dabei, aufgetretene Fehler nachhaltig zu beheben und künftig zu vermeiden. Denn wie bei allen "Malfunctions" sollten nicht bloß die Symptome behoben, sondern die Ursachen identifiziert und Entscheidungen zur nachhaltigen Problemlösung gefunden werden.

Beseitigen Sie in allen Phasen der Produktion systematisch Schwachstellen mittels der **8D Methode**. Damit stellen Sie sicher, dass Sie Produktfehler schnell und sicher erkennen und die Ursache dauerhaft abgestellt werden kann.

Die Seminarinhalte im Detail: Reklamationsmanagement in einer kundenorientierten Unternehmensführung

- ★ Grundlagen und Rahmenbedingungen für ein **effizientes Reklamationsmanagement**
- ★ Aufgaben, Ziele und Vorgehensweisen von Maßnahmen zur **Kundenbindung**
- ★ **Anforderungen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001:2015 in Bezug auf das Reklamationswesen**
- ★ Verantwortung der Unternehmensführung für das Reklamations- und Beschwerdemanagement

Beschwerde- und Reklamationsmanagement im Verbesserungsprozess

★ Integration des **Beschwerde- und Reklamationsmanagements in den unternehmerischen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)**

- ★ Durchführung einer systematischen und durchgängigen **Ursachenanalyse**
- ★ **Ursache-Wirkungs-Diagramm für die Darstellung von Kundenproblemen**
- ★ Erstellung von Fragenlisten. Ziel: Klären von Problemen, Zusammenhänge und Sachverhalten
- ★ Systematisches Sammeln und Auswerten von kritischen Kundenmeinungen und Anregungen

Ablaufphasen in der Reklamationsbearbeitung

- ★ Die rechtlichen Rahmenbedingungen
- ★ Verantwortlichkeiten beschreiben und festlegen
- ★ Informationsfluss an Kunden über Ablauf im Reklamationsfall
- ★ Analyse und Bewertung der Reklamation und Beschwerden
- ★ Reaktion auf eine Reklamation und Beschwerde
- ★ Einleiten und verfolgen von Maßnahmen
- ★ Reklamationsabläufe und Informationen dokumentieren
- ★ Messen und Analyse der Kundenzufriedenheit
- ★ Verbessern und kontrollieren von Reklamationsabläufen

Optimieren von Beschwerde- und Reklamations-Managementabläufen

- ★ Auswahl und Nutzen einer Softwarelösung
- ★ Verknüpfung von Risikoanalyse durch die FMEA Methode (Fehler- Möglichkeits- und Einflussanalyse) und Reklamationsmanagement
- ★ Erstellen von Fehlerkataloge

Häufige Probleme, praktische Tipps und Leitfäden

- ★ Reklamationsmanagement in Bezug auf die Anforderungen an Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- ★ Analysen und Konsequenzen auf Grund eines geringen Reklamationsaufkommens
- ★ Vorgehensweise bei der Aufnahme von Reklamationen und Beschwerden
- ★ Aus Fehlern lernen: Aufbau einer Wissensbasis

Methodik: Vorträge, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch.

Alle Reklamations-Management und Beschwerde-Management Seminare bieten wir für Sie auch Inhouse an. Die Inhalte und Trainingsziele stimmen wir im Vorfeld mit Ihnen ab.

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für FMEA haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Risikomanagement oder Qualitätsmanagement wünschen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen FMEA, Risikomanagement, Qualität und APQP?

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement im Pharma und Medizintechnik Umfeld erhalten Sie hier: <https://www.fda-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen APQP, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.