



**„Das ist das Schöne an einem Fehler:
man muss ihn nicht zweimal machen.“**

(Thomas Alva Edison)



8D-Methodik-Seminare

Leistungsbeschreibung

Methodikschulung Reklamationsbearbeitung / 8D-Report

Die Teilnehmer erlernen in vollem Umfang, angemessen und professionell auf Kundenreklamationen zu reagieren und kurzfristig Verbesserungsteams einzuberufen. Sie lernen und trainieren die Prinzipien und Vorgehensweise bei der Entwicklung von Sofortmaßnahmen, Ursachenforschung und Abstellmaßnahmen sowie die kundenwirksame und Vertrauen schaffende Darstellung der Ergebnisse in 8D-Reports. 8D-Methodik ist das weltweit am meisten verbreitete Werkzeug im Reklamationsmanagement.

Zielsetzung

- ⇒ Reklamationen aus Sicht von Kunden
- ⇒ Entwicklung von Sofortmaßnahmen
- ⇒ Kundenkommunikation im Reklamationsfall
- ⇒ Grundlagen / Methoden der Ursachenforschung
- ⇒ Ursachenforschung in der Praxis
- ⇒ Entwicklung von Abstellmaßnahmen
- ⇒ Wirksamkeitsüberprüfung und 8D-Report

Kundennutzen

Durch strukturierte und zielgerichtete Ursachenforschung und Ableitung von Abstellmaßnahmen senken Sie mittel- und langfristig Reklamationskosten und nicht lohnende Ressourcenbindung. Ihre Mitarbeiter werden dazu in die Lage versetzt, durch angemessene Kundenkommunikation den gezielten Einsatz der notwendigen Qualitätswerkzeuge Probleme in der Art zu lösen, dass aus Beanstandungen Chancen zur noch besseren Kundenbindung entstehen.

Weitere Informationen

Abwicklung

Zunächst werden mit dem Auftraggeber die Zielgruppe und Reklamationsbeispiele aus der betrieblichen Praxis definiert. Bereits bestehende Werkzeuge (z.B. 8D-Reporte) aus der Unternehmung fließen in die Konzeption mit ein. In der kurzen Seminarvariante verbinden die Rhein S.Q.M. Trainer theoretische Inputs mit den Praxisbeispielen, um die Methodik möglichst aus dem betrieblichen Alltag heraus zu vermitteln. In der Vollvariante des Seminars werden im Rahmen von Gruppenübungen mit den Teilnehmern die Lösungsfindung und der Lernerfolg noch intensiviert, indem die Teilnehmer in Gruppenübungen Handlungsalternativen zu "wahren" Reklamationen aus Ihrem Unternehmen entwickeln.

Dauer: 0,5 Tage (ohne Gruppenübungen)
1,0 Tage (Vollvariante mit Übungen)

Teilnehmerzahl min.: 3
Teilnehmerzahl max.: 12

Rhein S.Q.M. GmbH

Qualitätsakademie
Ebereschenweg 2a
67067 Ludwigshafen

Tel.: +49 (0) 60 61 - 96 74 - 15
Fax: +49 (0) 60 61 - 96 74 - 29

info@www.qm-projects.de
www.qm-projects.de