

DIN EN ISO 10002 Beratung - Professionelles Reklamationsmanagement als Chance verstehen

Die ISO 10002 ist ein Leitfaden für das optimale Reklamationsmanagement. Er gilt als internationaler Standard. Der richtige Umgang mit Beschwerden und Reklamationen kann jedem Unternehmen große Vorteile verschaffen. Denn er zielt direkt auf die Kundenzufriedenheit. Natürlich wünscht sich kein Unternehmer, dass ständig reklamiert wird.

Daher ist jede einzelne Reklamation ein Hinweis für Verbesserungen, dem man folgen sollte. Eventuell ist ein Produkt oder eine Warengruppe von Fehlern belastet, die unverzüglich behoben werden müssen.

Datengestütztes Reklamationsmanagement für eine erfolgreiche und zielführende Fehleranalyse und Fehlerursachen-Bearbeitung

Mit einem datengestützten Reklamationsmanagement ist die Fehleranalyse viel leichter. Auch wird erkennbar, ob ein bestimmter Kunde immer wieder reklamiert, um seinem eigenen Vorteil zu dienen.

Die ISO 10002 gleicht bestehende Reklamationsmanagementsysteme an den neuesten Standard an.

Dadurch kommen die zertifizierten Unternehmen auf den aktuellen Status, dem auch die Konkurrenz folgt. Es ist ein klarer Wettbewerbsvorteil, sich an dieser Norm zu orientieren. Die Kontor Gruppe by René Kiem berät Sie umfassend und kompetent über diese wichtige Richtlinie.

Jede Reklamation und Beschwerde ist eine Chance: Wertvolles Feedback Ihrer Kunden

Sie müssen in einer Reklamation die Chance sehen und nicht die Last. Ein reklamierender Kunde liefert Ihrem Unternehmen wertvolles und ehrliches Feedback. Der Kunde möchte mit Ihnen in Kontakt treten, weil er Ihrem Unternehmen noch vertraut.

Sie können aus Reklamationen selbst viel lernen und zusätzlich den Kunden von Ihrer Lösungskompetenz überzeugen, sodass er eventuell selbst zu einem Werbeträger Ihres Unternehmens wird.

Im Zeitalter von Internet und Sozialen Netzwerken: Beschwerden und Reklamationen auf eine professionelle Art und Weise lösen

Wenn Reklamationen und Beschwerden auf eine professionelle Art und Weise gelöst werden, spricht sich das im Internetzeitalter schnell herum. Der Ruf Ihres Unternehmens kann sich verbessern. Er kann sich allerdings auch schnell verschlechtern, wenn Reklamationen als lästige Pflichten nachlässig behandelt werden. Gerne sagen wir Ihnen dazu noch viel mehr.

Wir beraten und schulen zu:

○ Kundenzufriedenheit

- Verpflichtung der obersten Leitung
- Wirksame Reklamationsprozesse
- Verbesserung der Produktqualität
- Audit von Reklamationsprozessen
- Bewertung von Reklamationsprozesse

Wir sollten reden...

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

Six Sigma erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

Software Einsatz erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> -

<https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management**

Systemen / DMS erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> -

<https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service**

Excellence und Kundenorientierung erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> -

<https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma,**

Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/>-

<https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-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 <https://www.qm-kontor.de/glossar.html>. 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.