

Reklamationsmanagement in der Automotive-Industrie

Oft ist den beteiligten Mitarbeitern die Wichtigkeit und Brisanz bei der Bearbeitung von Reklamationen nicht vollständig bewusst. Die Qualität der Reklamationsbearbeitung ist die Visitenkarte eines gut organisierten Unternehmens. Heutige Kunden gehen von Null-Fehler-Produkten aus. Sollte es trotzdem zu einer Beanstandung gekommen sein, so ist die strukturierte Bearbeitung und die Kommunikation mit dem Kunden, entscheidend für die weitere Zusammenarbeit.

Durch detaillierte Fehleranalyse, sowie Korrektur- und Präventivmaßnahmen wird die kontinuierliche Verbesserung der Produkte, Prozesse und Abläufe generiert. Ein gelebtes und effektives Reklamationsmanagement lässt keine Lücken bei der Nachsorge von Abweichungen entstehen und stärkt das Vertrauen der Kunden.

Seminarinhalt:

- Kundenerwartung – Normanforderung IATF 16949
- Regeln für die Kommunikation mit dem Kunden
- Maßnahmen beim Eingang einer Reklamation – Ablauf
- Aufbau eines 8D-Reports – verschiedene Ausführungsarten – Anwendung
- Sofortmaßnahmen
- Ursachenanalyse mit ISHIKAWA-Diagramm und 5-Why-Methode
- Umsetzung von Maßnahmen
- Wirksamkeitsprüfung
- Umgang mit wiederholten Beanstandungen
- Schadteilanalyse von Feldbeanstandungen
- Anwendungsbeispiele in Gruppenarbeit
- Kennzahlen als Steuerungsgröße
- Dokumentation von Beanstandungen
- Einsatz von Software
- Wirksamkeitsüberprüfung

Dauer / Termine:

1 Tag / nach Vereinbarung

Wer sollte teilnehmen?

- Führungskräfte, Abteilungsleiter, Fachvorgesetzte
- Leiter Qualitätsmanagement, Auditoren und Mitarbeiter der Qualitätsmanagementabteilung

Voraussetzungen:

keine

Abschluss:

Teilnahmebescheinigung