

Was uns auszeichnet

Seit über 10 Jahren unterstützen wir die Ernährungswirtschaft beim Aufbau und der Optimierung von Risiko- und Krisenmanagementsystemen entlang der Supply Chain. Unsere Leistungen als führende Spezialberatung für Risikoprävention und Krisenmanagement haben sich bereits in zahlreichen Projekten mit renommierten Hersteller- und Handelsunternehmen und -konzernen, Fachverbänden und Behörden bewährt.

Praxis- und branchennah trainieren wir in unseren Seminaren den Umgang mit krisenhaften Ereignissen. Die beteiligten Mitarbeiter werden in kleinen Gruppen effektiv und zielorientiert auf realistische, krisenrelevante Situationen vorbereitet. In diesem Zusammenhang werden bestehende Abläufe und Dokumente geprüft und können daraufhin optimiert und angepasst werden.

Umfang und Inhalt jedes Seminars stimmen wir individuell mit Ihnen ab und entwickeln daraufhin die Seminarunterlagen und praktischen Übungen.

AFC Risk & Crisis Consult GmbH

Dottendorfer Straße 82
53129 Bonn

Ansprechpartnerin: Sybille Zorn
Telefon: 0228 / 98579-12
Telefax: 0228 / 98579-79
sybille.zorn@afc.net
www.afc-rcc.de



Anfrage

Wir interessieren uns für ein Mitarbeiter-Training „Reklamationsmanagement“:

Q Bitte machen Sie uns ein Angebot.

Q Bitte rufen Sie uns an.

Firma:

AnsprechpartnerIn:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Datum / Unterschrift:

Rückfax bitte senden an: 0228 / 98579-79

Mitarbeiter-Training

Reklamationsmanagement

Inhouse-Veranstaltung

Ü Reklamationen aufnehmen

Ü Erstbewertung abgeben

Ü Informationen weiterleiten

Ü Mehr Sicherheit im Ernstfall

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.

Nachhaltigkeit schaffen.



Zielsetzung

Krisenrelevante Reklamationen – Aufnahme, Erstbewertung und Weiterleitung von Informationen

Um einen optimalen Umgang mit Reklamationen – von der Erfassung bis zur ersten Beurteilung der Sachlage – zu gewährleisten, ist das Seminar für Mitarbeiter, die mit der Aufgabe der Reklamationsbearbeitung betraut sind, konzipiert worden.

Die Erfahrungen aus unserer langjährigen Beratungstätigkeit zeigen, dass den Mitarbeitern im Reklamationswesen die Tragweite ihrer Aufgabe oftmals nicht bewusst ist.

Wir trainieren einen halben Tag lang Ihre Mitarbeiter: Ein kurzer Einführungsvortrag dient zur Sensibilisierung für das Thema Krisenmanagement. Im Rahmen der inhaltlichen Schwerpunkte wird mit den Teilnehmern die Bedeutung einer vollständigen Informationsaufnahme und zeitnahen Weiterleitung für den weiteren Verlauf einer Krise erarbeitet. Anschließend wird in dem praktischen Übungsteil anhand einzelner Fallbeispiele die optimale Informationsaufnahme und der passende Umgang mit Anfragen und eingehenden Reklamationen geprobt.

Inhalte

Beispielhafte Agenda für das Mitarbeiter-Training „Reklamationsmanagement“

- 9:00 Uhr Begrüßung & Vorstellungsrunde
- 9:15 Uhr Einführungsvortrag: Reklamationsmanagement nach Best-Practice
- 9:35 Uhr Reklamationsmanagement
- ü Informationseingang und erste Beurteilung der Sachlage
 - ü Weiterleitung der aufgenommenen Daten
 - ü Ursachenanalyse und Folgenabschätzung
 - ü Kategorisierung nach Grad der Gesundheitsgefährdung
 - ü Bewertung des Risikopotenzials
- 11:30 Uhr Praktische Übungen anhand von Fallbeispielen in Rollenspielen
- 12:30 Uhr Abschlussdiskussion
- 13:00 Uhr Ende der Veranstaltung

Vorgehensweise

Seminarinhalte werden zur Optimierung Ihres Reklamationsmanagements mit Ihnen abgestimmt

- ü Individuelle Zusammenstellung der Präsentationsunterlagen
- ü Einbindung Ihrer unternehmensinternen Unterlagen zum Reklamationsmanagement
- ü Angepasste und branchenspezifische Fallbeispiele
- ü Lernerfolge durch Rollenspiele
- ü Diskussion mit wenigen Teilnehmern in gewohnter Umgebung
- ü Gemeinsames Erarbeiten von Optimierungspotenzial zur Anpassung des bestehenden Systems
- ü Verbesserte Akzeptanz für eigene Reklamations-Abläufe und -Dokumentation
- ü Mehr Sicherheit im Umgang mit krisenhaften Reklamationen