

QSM Modul 6:

Beanstandungsmanagement

Quality System Manager



Anzahl Kurstage	1 Tag
Datum	22.10.2024
Voraussetzungen	Keine
Themen	• Kontext des Beschwerdemanagements im systematischen Managementsystem • Grundlagen und Bedeutung des Beschwerdemanagements • Potential und Nutzen des Beschwerdemanagements • Direkter Beschwerdemanagementprozesses (inkl. Eskalationsstufen) • Indirekter Beschwerdemanagementprozess • Beschwerdemanagement-Konzept schrittweise konzipieren • Inhalte des Beschwerdemanagementkonzeptes • Rollen im Beschwerdemanagement und damit verbundene Aufgaben/Kompetenzen/Verantwortlichkeiten • Kundenbindung und kontinuierliche Verbesserung durch Nutzung von Beschwerdeinformationen
Zielgruppe	Führungskräfte und Prozess-Mitarbeitende in den Bereichen Qualitäts-, Produkt und Kundenmanagement sowie Kundenkommunikation und Vertrieb, die ein wirksames Beschwerdemanagement im Unternehmen aufbauen und betreiben möchten.
Nutzen	Sind Sie der Auffassung, dass keine Kundenbeschwerden auf eine hohe Kundenzufriedenheit hindeuten? Dann besuchen Sie unser Seminar und erfahren, welches ungenutzte Potential Kundenbeschwerden für Ihr Unternehmen bieten. Binden Sie damit nicht nur den Kunden an Ihr Unternehmen, erfüllen Sie damit auch die branchenübergreifende Normanforderung bezüglich der Erfüllung von Kundenanforderungen.
Abschluss	Teilnahmebestätigung
Referenten	Referentin: Frau Zehra Sirin

Weitere Informationen

- Wir arbeiten mit der Lernplattform OpenOlat. Wir bitten Sie, uns bei Ihrer Anmeldung Ihre private Mailadresse mitzuteilen. Den Link zur Anmeldung erhalten Sie ca. zwei Wochen vor Kursbeginn. Bitte nehmen Sie Ihren Laptop mit oder geben Sie uns Bescheid falls Sie keinen haben. Gerne stellen wir auf Anfrage ein iPad zur Verfügung (begrenzte Anzahl).
- Die Kursunterlagen in gedruckter Form können Sie bei uns für CHF 60.- (exkl. MwSt.) bestellen. Bitte teilen Sie uns Ihre Bestellung mindestens zwei Wochen vor Kursbeginn mit.

Anerkennung



Schweizerische Gesellschaft für Arbeitssicherheit
(SGAS)

2 Einheiten

Kursleitung

Heinrich A. Bieler, heinrich.bieler@safetycenter.ch, T +41 44 877 62 30

Lektionen

09.00 - 17.00 Uhr

Preis

CHF 850.- (exkl. MwSt)

Anmeldung

<https://akademie.safetycenter.ch>

Wichtig: Die Teilnehmenden werden in der Reihenfolge ihrer Anmeldungen berücksichtigt.

Ort

Swiss Safety Center Akademie
Richtistrasse 17
8304 Wallisellen



Kontakt

ausbildung@safetycenter.ch, T +41 44 877 62 45