

# **Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement als Basis für Kundenzufriedenheit**

## **Kundenorientierung- und bindung durch eine qualitätsorientierte Reklamations- und Beschwerdemanagement-Abwicklung**

Reklamationen mit Struktur begegnen - so lässt sich das 8D-Modell grob zusammenfassen. Der Kern dieses **Qualitätsmanagements-Tools** besteht darin, dass **Kundenbeschwerden systematisch aufgenommen, bearbeitet und vor allem abgeschlossen werden.**

## **Reklamationsbearbeitung: 8D Methodik - 8D Report - Fehlerbehebung**

Die 8 in 8D steht dabei für die einzelnen Schritte, die vom Eingang der Kundenreklamation bis Fehlerbehebung gegangen werden - in die jeweiligen Abteilungen übergreifenden Teams.

Das Ausmaß einer professionell eingeführten und in der Reklamationsabwicklung eines Unternehmens verankerten 8D-Methode erstreckt sich dabei auf die nachhaltige Einbindung einer professionellen Kundenorientierung- und bindung.

## **Beschwerdemanagement und Reklamationsbearbeitung**

Denn dank der **8D-Methode werden Reklamationen und Beschwerden** sowohl im Sinne des Unternehmens wie auch im Sinne der Kunden aufgenommen, verarbeitet und damit auch Vorsorgemaßnahmen getroffen, damit diese Fehler nicht wieder auftauchen. Kurz gesagt:

## **Konstruktiver und systematischer Umgang mit Reklamationen und Beschwerden**

Mit der 8D-Methode werden reklamierende Kunden nicht mehr Störenfriede wahrgenommen und Beschwerden müssen keinen Abwehrreflex mehr bei Unternehmen auslösen. Der konstruktive und systematische Umgang mit Reklamationen ist hierfür der Schlüssel.

## **Schritt für Schritt zu Qualität dank der 8D-Methodik**

Sehen wir uns die 8D-Methode in der Praxis an: Der Lieferant Lieferfix erhält die Reklamation eines Kunden: Wo bleibt meine bestellte und dringend benötigte Ware? Entsprechend der 8D-Methode wird sogleich ein entsprechendes Formblatt (der 8D-Bericht) zur Hilfe genommen, um diese Reklamation qualitätsorientiert abzuwickeln und die Ursachen dafür nachhaltig abzustellen.

## **Dafür werden nun Teams aus unterschiedlichen Abteilungen zusammengestellt und bestimmt**

Zunächst einmal geht es darum, den Fehler eindeutig zu beschreiben und das Problem damit für alle zu erfassen. Warum hat der LKW mit der dringenden Lieferung die Laderampe und den Hof des Lieferanten immer noch nicht verlassen? Schnelles Handeln ist nun gefragt!

Rufen Sie uns an und testen Sie, was wir unter persönlicher Betreuung, freundlichem und kompetenten

Service und Erreichbarkeit verstehen. Wir freuen uns auf Sie!

## **Wir sollten reden...**

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) wünschen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

## **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.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.

## **Was bedeutet Reklamationsmanagement?**

**Reklamationsmanagement vs. Beschwerdemanagement - Im Unterschied zur Beschwerde ist die Reklamation** nicht nur ein unverbindlicher Ausdruck von Unzufriedenheit, sondern als Willenserklärung auf die Ausübung der gesetzlichen Gewährleistungsrechten gerichtet.

## **Was bedeutet Beschwerdemanagement?**

**Beschwerdemanagement vs. Reklamationsmanagement - Beschwerdemanagement** stellt die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen bei Beschwerden von Kunden bezogen auf die Leistungen des Unternehmens ergreift. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu sichern und Informationen für die künftige **Vermeidung des Fehlers bzw. deren Fehlerursache / Fehlerursachen zu erlangen.**

## **Was ist ein 8D-Report?**

Ein **8D-Report** ist ein Dokument, das im Rahmen des Qualitätsmanagements bei einer Reklamation zwischen Lieferant und Kunde (aber auch intern) ausgetauscht wird.

## **Was ist ein 4D-Report?**

**Der 4D-Report (4-Dimensions-Report / 4-Dimensionen-Bericht) ist ein Dokument im Qualitätsmanagement zur Bearbeitung von Reklamationen**, genauer zur Aufzeichnung und Nachverfolgung von Fehlern. Im Gegensatz zum 8D-Report wird er für eine schnelle interne Bearbeitung von aufgetretenen Fehlern und deren Fehlerursachen verwendet.

### **Was bedeutet der Demingkreis / PDCA-Zyklus?**

Die **vier Phasen des PDCA Zirkels / Demingkreis oder auch Deming-Rad bzw. PDCA-Zyklus** beschreibt einen iterativen drei- bzw. vierphasigen Prozess für Lernen und Verbesserung. **PDCA steht hierbei für das Englische Plan – Do – Check – Act**, was im Deutschen auch mit ‚Planen – Tun – Überprüfen – Umsetzen‘ oder ‚Planen – Umsetzen – Überprüfen – Handeln‘ übersetzt wird.

### **Was ist ein Fehler / Nichtkonformität?**

Aus Sicht des **Qualitätsmanagements stellt ein Fehler eine "Nichtkonformität"** dar, die unverzüglich behoben werden muss und deren Ursache abzustellen ist.

### **Was stellt einen Mangel im Sinne der ISO 9001:2015 dar?**

Ein **Mangel ist eine nicht erfüllte Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch**. Wegen der rechtlichen Bedeutung, insbesondere in Bezug auf Fragen der **Produkthaftung**, ist die Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel und Fehler** zu beachten.