



**1. Termin:**  
**HANSA Apart-Hotel®**  
 Friedenstraße 7  
 93051 Regensburg

**2. Termin:**  
**ARCOTEL Nike**  
 1. Stock  
 Untere Donaulände 3  
 4020 Linz, Österreich

## Organisation:

### Seminarmanagement

Michaela Huber  
 und Dipl.-Phys. Helmut Reff  
 OTTI, Seminare und Fachforen,  
 Bereich Technik  
 Wernerwerkstraße 4  
 93049 Regensburg

Telefon +49 941 29688-32  
 Telefax +49 941 29688-31

E-Mail: michaela.huber@otti.de

### Teilnahmegebühren und Leistungen

Pro Person: € 1060,00  
 OTTI Mitglieder: € 1010,00  
 Der zweite Teilnehmer Ihrer Firma  
 erhält **10% Ermäßigung**, jeder  
 weitere Teilnehmer Ihrer Firma  
 erhält **20% Ermäßigung**. In der  
 Teilnahmegebühr sind Pausen-  
 getränke, zwei Mittagessen, eine  
 Stadtführung, ein Abendessen und  
 ausführliche Seminarunterlagen  
 enthalten.

### Zimmerreservierung

**1. Termin:**  
 HANSA Apart-Hotel®  
 Telefon +49 941 99290  
 Telefax +49 941 9929095

**2. Termin:**  
 ARCOTEL Nike –  
 Telefon +43 732 7626-0  
 Beide Hotels bieten Sonder-  
 konditionen für OTTI-Seminar-  
 teilnehmer!

**oder** Tourist-Information  
 Regensburg:  
 Telefon +49 941 507-4412  
 Telefax +49 941 507-4418  
[http://www.regensburg.de/  
 tourismus/uebernachtung](http://www.regensburg.de/tourismus/uebernachtung)

Weitere Seminare aus dem Bereich Technik sowie  
 Veranstaltungen aus den Bereichen Erneuerbare  
 Energien und Management finden Sie auf unserer  
 Homepage [www.otti.de](http://www.otti.de)

### Ja, ich nehme teil am OTTI-Seminar Beschwerden und Reklamationen professionell und kundenorientiert behandeln

- **09./10. Juli 2008 in Regensburg (REQ 2901)**
- **20./21. Oktober 2008 in Linz (REQ 2902)**

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Telefax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Abteilung/Funktionsbereich \_\_\_\_\_

Firma/Institution \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Branche \_\_\_\_\_ Zahl der Mitarbeiter \_\_\_\_\_

OTTI-Kundennummer \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

**OTTI e.V., Wernerwerkstraße 4, 93049 Regensburg**  
**Telefax +49 941 29688-19**

### Teilnahme- und Rücktrittsbedingungen

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Teilnahmeunterlagen. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin. Die Teilnahmegebühren sind mehrwertsteuerfrei und mit Erhalt der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Veranstaltungseinlass kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung bei OTTI eingegangen ist oder aber der Rechnungsbetrag am Veranstaltungstag per Scheck beglichen wird. Bei Überweisung des Betrages später als 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrages im Tagungsbüro vorzulegen. Etwaige Änderungen aus dringendem Anlass behält sich OTTI vor. Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn erheben wir keine Stornierungsgebühr. Bei Stornierung im Zeitraum von 30 bis 15 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 120,00. Bei späteren Absagen (ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn) wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Die Stornoerklärung bedarf der Schriftform. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Regensburg. Ein Ersatzteilnehmer kann zu jedem Zeitpunkt gestellt werden.



## Beschwerden und Reklamationen professionell und kundenorientiert behandeln

**09./10. Juli 2008 in Regensburg**  
**20./21. Oktober 2008 in Linz**

**MAX. TEILNEHMERZAHL**  
**18 Personen**

**OTTI**  **Training  
 Seminare  
 Tagungen**





## Seminar Beschwerden und Reklamationen professionell und kundenorientiert behandeln

- „Solange der Kunde reklamiert, ist er noch unser Kunde“ – jede Beschwerde und Reklamation ist wirtschaftlich sinnvoll
- Jede Äußerung des Kunden über Produkt und Unternehmen liefert wertvolle Informationen für die Optimierung der Wertschöpfungskette
- Professionelle Beschwerdebehandlung hilft Ihnen den Kunden zu gewinnen, zu behalten und die Bindung zu vertiefen
- Analyse der harten und fiktiven Fehlerkosten
- Möglichkeit der Kostensenkung durch Fehlervermeidung
- Gewährleistung, Kulanz und Regress für die aktive Steuerung von Reklamationen

## OTTI plus

Wichtige Kontakte knüpfen, Inhalte diskutieren, zwanglos Netzwerke aufbauen – profitieren Sie vom OTTI-Rahmenprogramm: zum Beispiel bei einer Stadtführung, einem gemütlichen Abendessen in gemeinsamer Runde, bei Kultur und Entspannung im Kreise der Seminarteilnehmer und Referenten.

## Programm:

1. Tag, 09:00 Uhr bis 17:30 Uhr

2. Tag, 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr

### 1. Grundsätzliches

- Einführung in das Seminar
- Begriffe und Definitionen

### 2. Beschwerden und Reklamationen

- Auslöser und Wirkungen von Beschwerden
- Unser Kunde hat ein Problem mit unserem Produkt oder unserer Leistung
- Wir haben ein Problem mit unserem Lieferanten

### 3. Kunden – Lieferantenbeziehungen

- Im Mittelpunkt steht der Mensch
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Strategische Bedeutung einer Reklamation

### 4. Mit reklamierenden Kunden sprechen

- Unangenehme Kunden begegnen
- Umgang mit Konflikten
- Mit dem Kunden sprechen, den Kunden gewinnen
- Kundenzufriedenheit erzeugen und messen

### 5. Produkte und Leistungen

- Kundenforderungen und -wünsche, Kundenerwartungen
- Was Kataloge versprechen und Produkte nicht halten
- Spezifikationen und Verträge

### 6. Befundungsprozess

- Fehler werden gemacht
- Prozesse und Fehlerfortpflanzung
- Ursache-Wirkungsketten

### 7. Qualitätskosten und Fehlerkosten

- Unterscheiden der Kostenarten
- Definition und Klassifikation „Fehlerkosten“
- Fehlerkostenanalyse und Kostenreduktion
- Differenzierte Betrachtung der harten und fiktiven Fehlerkosten

### 8. Gewährleistung, Kulanz und Regress

- Rechtsanspruch auf Gewährleistung
- Angemessene Kulanz
- Wirtschaftliche Bedeutung der Regresskosten
- Haftbarkeit und Spezifikation
- Wertorientierte Betrachtung der Reklamation

### 9. Methoden und Werkzeuge des Beschwerdemanagements

- System zur Erfassung und Verfolgung von Beschwerden
- Systematische Auswertung und Konsequenzen
- Werkzeug: Balanced Score Card
- Übersicht über marktübliche Werkzeuge

### 10. Konzepte und Aufbau eines Beschwerdemanagements

- Vorgehensweise und Umsetzung
- Organisatorische Einbindung und Aufgaben
- Abläufe und Regeln entwickeln

### 11. Einführen und Benutzen des Reklamationsmanagements

- Kunden- und lieferantenorientierte Einführung ohne Bürokratie
- Einführen des Reklamationsprozesses
- Schulung und Betreuung von Mitarbeitern
- Informationen systematisch auswerten
- Aus Fehlern lernen

### 12. Erarbeiten der Methoden an durchgängigen Fallbeispielen

- Bearbeitung in kleinen Gruppen
- Darstellung und Diskussion der Arbeitsergebnisse

### 13. Abschlussdiskussion

## Ihre fachliche Leitung:



### Prof. Dr. Benno Kotterba

ist als Berater und Trainer in der Industrie tätig. Er begleitet Einzelpersonen, Teams und Unternehmen als Coach in Ihren Prozessen und Projekten.

Seine Erfahrungsschwerpunkte sind Förderung und Training der Kommunikation, die Personal- und Organisationsentwicklung, sowie strategisches und operatives Projekt- und Prozessmanagement.

Er lehrt an der FH Heidelberg und ist Geschäftsführer der Firma md-pro GmbH.

## So urteilen die Teilnehmer

**Grundlagen und teilnahmespezifische Behandlung des Themenbereichs: anschaulich - verständlich - praxisnah**

Dipl.-Kfm. Carsten Gellert, After Sales Service, aleo solar AG, Prenzlau

## Teilnehmerkreis:

Kostenverantwortliche und Entscheidungsträger

Fach- und Führungskräfte aus kleinen, mittleren und großen Unternehmen

Verantwortliche der Bereiche Einkauf, Vertrieb, Fertigungsplanung und Produktion, Qualitätswesen und Controlling