

SZKOLENIE

„ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI KONSUMENCKIMI ORAZ WOBEC DOSTAWCÓW. PODSTAWY PRAWNE W OPARCIU O KODEKS CYWILNY ORAZ USTAWĘ O OCHRONIE PRAW KONSUMENTA.”

WYKŁADY, ANALIZA PRZYKŁADÓW, PYTANIA I ODPOWIEDZI

TRYB SZKOLENIA: ON-LINE / STACJONARNE

SYMBOL: 86 JB

CEL / OPIS SZKOLENIA:

Udział w szkoleniu pozwoli uczestnikom na świadome zarządzanie procesem obsługi reklamacji.

Blok z aspektów prawnych dostarcza wiedzy na temat obowiązków oraz przywilejów osób obsługujących lub współuczestniczących w procesie obsługi reklamacji. Dzięki tej wiedzy uczestnicy bardziej świadomie będą podejmowali decyzje dotyczące obsługiwanej reklamacji i nie dopuszczą do sytuacji, podczas których klienci lub partnerzy będą wywierali na nich niedopuszczalne naciski. Materiał szkolenia został uaktualniony o przepisy obowiązujące w obszarze reklamacji i dotyczące nadania dodatkowych przywilejów osobom fizycznym (osoby znajdujące się w rejestrze CEIDG) zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą.

Blok dotyczący współpracy zespołowej jest dawką wiedzy na temat efektywnej współpracy zespołowej. Uczestnicy uzyskają wiedzę na temat metod zarządzania zespołami, które powinny ze sobą współpracować w celu eliminacji przyczyn reklamacji. Uczestnicy nabędą, zatem wiedzę, jak nie tylko współpracować wewnątrz własnych zespołów, ale też na temat tego, jak tworzyć skuteczne zespoły z różnych komórek organizacji.

Ostatni blok szkolenia, to warsztaty służący do zdiagnozowania słabych stron procesu obsługi reklamacji i wypracowania nowych, bardziej skutecznych rozwiązań.

UCZESTNICY SZKOLENIA:

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się zarządzaniem i obsługą reklamacji, w tym kierowników i managerów odpowiedzialnych za jakość produktów, właścicieli małych i średnich przedsiębiorstw, pracowników działów zakupów i sprzedaży, odrębnych działów reklamacji w firmie, których zadaniem jest profesjonalne przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji składanych przez klientów jak również wobec dostawców.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Aspekty prawne obsługi reklamacji:

- Czym jest sprzedaż konsumencka?
- Prawa konsumenta i osoby fizycznej,
- Obowiązki sprzedawcy,
- Odpowiedzialność sprzedawcy,
- Zwolnienie z odpowiedzialności sprzedawcy,
- Obowiązki konsumenta i osoby fizycznej,
- Prawa sprzedawcy,
- Umowy pomiędzy przedsiębiorcami,
- Ryzyko sprzedaży,
- Odpowiedzialność przedsiębiorców,
- Zwolnienie z odpowiedzialności,
- Rękojmia, a gwarancja – różnice.



2. Projekty cross-departamentalne nad eliminacją reklamacji:
 - Praca zespołowa – zalety i metody,
 - Błędy w pracy zespołowej i ich eliminacja,
 - Zasady wprowadzania zmian w organizacji.
3. Zarządzanie reklamacjami – zespół doskonalenia jakości:
 - Zasady pracy Zespołu Doskonalenia Jakości,
 - Metodologia rozwiązywania problemów 8D,
 - Techniki i narzędzia:
 - Burza mózgów,
 - Multi głosowanie,
 - Diagram pokrewieństwa,
 - Diagram przyczyny i skutku (diagram Ishikawy),
 - Lista sprawdzająca,
 - Analiza Pareto,
 - Karta przepływu,
 - Diagram strzałkowy,
 - Metoda 5 WHY,
 - Inne narzędzia.
4. Usprawnienie obsługi reklamacji:
 - Przegląd procedur i procesów reklamacyjnych w organizacji,
 - Warsztat nad usprawnieniem obsługi reklamacji,
 - Rekomendacja skutecznych procedur obsługi reklamacji,
5. Dodatkowe pytania, podsumowanie, zakończenie szkolenia.

TRENER:

Specjalista ds. doradztwa i obsługi reklamacji, obecnie na stanowisko Managera ds. Reklamacji w zakładzie przemysłu chemicznego. Prowadzi szkolenia w zakresie profesjonalnej obsługi reklamacji, aktów prawnych w reklamacjach i zarządzanie procesami w reklamacjach. Prowadzi wykłady na konferencjach dla Nowoczesna Firma S.A., Bonnier Business (Polska) – Puls Biznesu, Trio Conferences: Efektywne zarządzanie reklamacjami. Temat wykładu: „Proces obsługi reklamacji jako część strategii Customer Experience Management”.

TERMINY:**10-11.03.2025 - szkolenie on-line****10-11.09.2025, Wrocław - szkolenie on-line lub stacjonarne****09-10.12.2025 - szkolenie on-line****AGENDA SZKOLENIA:**

10:00 – 11.30 - rozpoczęcie szkolenia

11:30 - 11:45 – przerwa

11:45-13:15 cd. szkolenia

J.S. HAMILTON POLAND Sp. z o.o.

ul. Chwaszczyńska 180
81-571 GdyniaT.: + 48 58 766 99 00
F.: + 48 58 766 99 01szkolenia@jsh.com.pl
www.hamilton.com.pl

Oddział Tychy

ul. Goździków 1, 43-100 Tychy

T.: + 48 695 145 092

13:15- 13:30 – przerwa
13:30 – 15:00 cd. szkolenia
15:00 - podsumowanie, zakończenie.

CENA SZKOLENIA:

TRYB ON-LINE

1.249,00 zł netto + VAT 23 %

Cena zawiera: uczestnictwo w szkoleniu on-line, imienne zaświadczenie / certyfikat w wersji elektronicznej potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.

TRYB STACJONARNY

1.679,00 zł netto + VAT 23 %

Cena zawiera: uczestnictwo w szkoleniu, imienne zaświadczenie / certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, serwis kawowy, lunch, koszt sali konferencyjnej, długopis, notes

Ilość miejsc na szkolenie jest ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń.

Faktura VAT za szkolenie przesyłana jest w wersji elektronicznej po szkoleniu. W przypadku braku podpisanego porozumienia dotyczące możliwości wysyłania e-faktur, do wystawianej faktury doliczana będzie opłata administracyjna w wysokości 10,00 zł netto i faktura zostanie wysyłana w wersji papierowej.

ZASADY ORGANIZACJI SZKOLENIA W PRZYPADKU WERSJI ON-LINE:

Wymagania sprzętowe:

w celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia Uczestnik powinien posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, wbudowaną kamerą (opcjonalnie) i mikrofonem, głośnikami (wejście słuchawkowe/słuchawki). Zalecamy korzystanie z przeglądarki internetowej Google Chrome.

Przed szkoleniem :

przed szkoleniem do Uczestnika zostaną wysłane materiały szkoleniowe (prezentacja) w formie elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

Ponadto opiekun szkolenia wyśle na adres e-mail Uczestnika instrukcje niezbędne do połączenia on-line oraz zaproszenie do wirtualnej sali szkoleniowej / TEAMS lub ZOOM.

Szkolenie :

szkolenie prowadzone jest przez trenera oraz opiekuna szkolenia. Opiekun szkolenia dostępny jest na początku i na końcu spotkania. W razie potrzeby kontaktu z w trakcie szkolenia opiekun dostępny będzie pod telefonem i adresem email.

Szkolenie transmitowane jest na żywo, uczestnicy mogą zadawać pytania na bieżąco, komentować, prosić o wskazówki. Można też rozmawiać z innymi uczestnikami i dzielić się spostrzeżeniami. Uczestnikom nie jest udostępniana lista obecności oraz lista firm.

Na zakończenie zajęć uczestnicy wypełniają test wiedzy (o ile jest przewidziany) i ankiety ewaluacyjne.

Po szkoleniu

Uczestnicy otrzymują zaświadczenie uczestnictwa w wersji elektronicznej na adres e-mailowy wskazany na zgłoszeniu.

ZGŁOSZENIA:

Zgłoszenia prosimy nadsyłać do 7 dni przed terminem szkolenia. Zapisy można dokonać poprzez stronę internetową <https://hamilton.com.pl/szkolenia/harmonogram-szkolen> lub Formularz zgłoszeniowy, dostępny na życzenie.

W razie jakichkolwiek pytań lub potrzeby wsparcia technicznego prosimy o kontakt: szkolenia@jsh.com.pl lub telefon: 58/ 766 99 46.

J.S. HAMILTON POLAND Sp. z o.o.

ul. Chwaszczyńska 180
81-571 Gdynia



T.: + 48 58 766 99 00
F.: + 48 58 766 99 01



szkolenia@jsh.com.pl
www.hamilton.com.pl

Oddział Tychy

ul. Goździków 1, 43-100 Tychy

T.: + 48 695 145 092