

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 warsztat 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:**16-17.03.2026 – szkolenie on-line****AGENDA SZKOLENIA:**

10:00 – 11.30 - rozpoczęcie szkolenia
11:30 - 11:45 – przerwa
11:45-13:15 cd. szkolenia
13:15- 13:30 – przerwa
13:30 – 15:00 cd. szkolenia
15:00 - podsumowanie, zakończenie.



CENA SZKOLENIA:**TRYB ON-LINE****1.350,00 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.

Ilość miejsc na szkoleniu jest ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń.

Faktura VAT za szkolenie przesyłana jest w wersji elektronicznej po szkoleniu.

W przypadku braku podpisanego porozumienia dotyczącego możliwości wysyłania e-faktur, do wystawianej faktury doliczana będzie opłata administracyjna w wysokości 10,00 zł netto i faktura zostanie wysłana w wersji papierowej.

RABATY:

Szkolenie może być realizowane w ramach **PAKIETU SZKOLENIOWEGO** (rabat 10% na wszystkie szkolenia w pakiecie plus certyfikat specjalisty), szczegóły na stronie: <https://hamilton.com.pl/szkolenia/pakiety-szkolen/>.

Zgłoszenia wysłane na **co najmniej 2 tygodnie przed jego terminem, objęte są rabatem 5%** od ceny katalogowej szkolenia.

Druga i kolejna osoba z tej samej firmy otrzymują rabat w wysokości 10 %. *

*promocje nie łączą się z innymi rabatami

*nie dotyczy szkoleń w ramach pakietów

ZASADY ORGANIZACJI SZKOLENIA W PRZYPADKU WYBORU 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 certyfikat / zaświadczenie uczestnictwa w wersji elektronicznej na adres e-mail 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 pod numerem telefonu: 58/ 766 99 46.