

Metody rozpatrywania reklamacji

Opis

Przedmiotem szkolenia jest zapoznanie uczestników z możliwościami stosowania metodologii rozpatrywania reklamacji, mając za cel wzrost stabilności procesu oraz zespołowe wypracowanie usprawnień. Szkolenie przygotowuje kandydatów do pełnienia funkcji Lidera rozpatrywania reklamacji, mającego za zadanie nadzór nad zdefiniowaniem obszarów stosowania omawianego podejścia. Uczestnik szkolenia będzie partnerem mogącym podjąć skuteczną współpracę z pracownikami organizacji posiadającymi wiedzę w tym temacie i klientem zewnętrznym. Szkolenie przygotowuje do rozpoczęcia procesu implementacji podejścia rozpatrywania reklamacji w organizacji, utworzenia zespołu inicjującego zmiany oraz formułowania planów optymalizacji procesów. Szkolenie służy też wypracowaniu własnego zdania na temat zasadności zastosowania podejścia oraz da możliwość dokonania własnej oceny funkcjonujących procesów w organizacji.

Cele szkolenia

- przekazanie wiedzy i metod na temat zwiększania efektywności rozpatrywania reklamacji,
- nabycie przez uczestników wiedzy na temat rozpatrywania reklamacji,
- zapoznanie uczestników szkolenia z poszczególnymi metodami zarządzania reklamacjami i ich odpowiednim wyborem w danym momencie,
- praktyczne przećwiczenie metod rozpatrywania reklamacji.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił

- rozpatrywać reklamacje
- współpracować w zespole do spraw rozwiązywania reklamacji
- wykorzystać wymienione na szkoleniu metody i narzędzia w praktyce

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie znał

- narzędzia i metody z tak zwanych kompetencji twardych, wystarczające aby rozpatrzyć każdą reklamację skutecznie i efektywnie
- dwie metody z tak zwanych kompetencji miękkich, aby komunikować się płynniej podczas

pracy zespołowej

Korzyści dla uczestników

1. Wykorzystanie umiejętności spojrzenia na reklamacje klientów zewnętrznych i wewnętrznych,
2. Poznanie skutecznych zasad postępowania z reklamacjami w procesach,
3. Skuteczne porozumiewanie się z zespołem rozpatrującym reklamacje i klientem podczas procesu reklamacyjnego
4. Podniesienie skuteczności pracowników w działaniach poreklamacyjnych.

Metody szkolenia

1. Dyskusja na przykładach
2. Prezentacja multimedialna
3. Warsztaty i ćwiczenia praktyczne

Czas trwania

24 godziny dydaktyczne - 3 dni, 9-16, w tym 3 przerwy: 2x15minut, 1x40minut (obiadowa)

Program szkolenia

1. Wstęp, definicje
2. Pojęcia główne
3. Otoczenie = procesy = klienci i ich oczekiwania = reklamacje.
4. Reklamacje od klientów wewnętrznych - jak na nie patrzeć i wykorzystywać?
5. Reklamacje zewnętrzne: możliwość do rozwoju a nie dowód błędu.
6. Zasady ciągłego rozwoju w oparciu o analizę reklamacji: PDCA i raport 8D.
7. Metody analizy reklamacji: szukanie danych i faktów o głównych przyczynach, 5w1H.
8. Zarys i przykłady stosowania, narzędzia „miękkie” (język korzyści, asertywność) podczas rozpatrywania reklamacji, przekonywanie pracowników do zmian i punktu widzenia z perspektywy jakości oraz przekazywanie informacji klientowi zewnętrznemu.
9. Poka-Yoke, Burza mózgów werbalna i niewerbalna, 5WHY, diagram Ishikawy, ABCD Suzuki, Diagram Pareto-Lorenza

- wykorzystanie powyższych narzędzi do rozwiązania wybranych przez uczestników problemów
- praca w zespołach aby dotrzeć do przyczyn źródłowych
- działania korekcyjne, korygujące, zapobiegawcze
- akcje zgodne z metodyką PDCA – plan-do-check-act – planuj-wdrażaj-sprawdzaj-poprawiaj
- hierarchizacja rozwiązań i ustalanie priorytetów
- wypracowanie planu akcji
- przypisanie terminów, dat zakończenia działań
- rozliczanie z terminowości zadań

10. Metodologia rozwiązywania problemów 8D:

- co to jest metoda 8D i kiedy ją można stosować,
- D0 – Przygotowanie do procesu 8D,
- D1 – Powołanie zespołu 8D,
- D2 – Opis problemu,
- D3 – Wprowadzenie tymczasowych działań zaporowych,
- D4 – Zdefiniowanie i weryfikacja przyczyny głównej,
- D5 – Wybór i weryfikacja stałych działań korygujących,
- D6 – Wprowadzenie i zatwierdzenia stałych działań korygujących - PDCA,
- D7 – Wprowadzenie i zatwierdzenia stałych działań korygujących - zapobieganie ponownym wystąpieniom problemom,
- D8 – Podziękowania i uznanie dla zespołu 8D.

11. Warsztaty praktyczne.

12. Podsumowanie szkolenia