

## Beschwerdemanagement mit Qualitätsmanagement - Grundlagen

---



### Ihr Ansprechpartner

0800 5015699

beratung@online-  
weiterbilden.com

---

Auf Beschwerden gekonnt zu reagieren und sie als Chance zur Verbesserung wahrzunehmen, ist eine Kunst, die man erlernen kann. Nur wer Kritik nicht als etwas Negatives begreift, kann daraus die richtigen Schlüsse ziehen und die Kundenbindung und -zufriedenheit entscheidend erhöhen.

In diesem Modul mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation setzen Sie sich mit der systematischen und kundenorientierte Bearbeitung von Reklamationen – sowohl in der Theorie als auch in der Praxis - auseinander. Um die große Bedeutung des Beschwerdemanagements innerhalb des Unternehmens richtig einordnen zu können, werden Sie vorab in das Thema Qualitätsmanagement eingeführt. Dort erhalten Sie unter anderem einen Einblick in die Grundlagen der Normenwelt, lernen die DIN EN ISO 9001 kennen und erfahren, worauf es bei Verbesserungsprozessen ankommt.

---

### Kursinhalte

Qualitätsmanagement-Grundlagen - Qualitätsfachkraft mit TÜV-Zertifikat

- Grundlagen Qualitätsmanagement
- Forderungen der DIN EN ISO 9000 ff. und deren Umsetzung
- Grundlagen Prozesse
- Einführung in Aufbau und Dokumentation von QM-Systemen
- Durchführung und Dokumentation von Qualitätsprüfungen
- Ausgewählte Qualitätsmethoden

Beschwerdemanagement

- Grundlagen; Planung eines Beschwerdemanagementsystems
  - Beschwerdeannahme und -bearbeitung, Beschwerdereaktion
  - Kommunikation mit dem Kunden
  - Auswertung und Controlling
- 

### Voraussetzungen

Diese Weiterbildung dient der Einführung in das Beschwerdemanagement. Um den Einstieg in ein Managementsystem zu erleichtern, ist die Qualitätsfachkraft vorgeschaltet. Sie sollten mindestens einen Realschulabschluss und eine Facharbeiterausbildung haben (also mehr als eine 2-jährige Ausbildung). Sie müssen in der Lage sein, selbständig mit dem Rechner zu arbeiten. Deutsch in Wort und Schrift wird vorausgesetzt.

---

## Fähigkeitenerwerb

Nach Abschluss dieses Kurses sind Sie in der Lage, ein Beschwerdemanagementsystem aufzubauen und zu führen. Sie können künftig Reklamationen professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen. Außerdem erhalten Sie das nötige Grundverständnis für das Qualitätswesen und lernen Wege zur Optimierung und Verbesserung von Prozessen kennen. Arbeitgeber der unterschiedlichsten Branchen erweitern derzeit ihr Qualitätsmanagement, so dass Sie mit guten Aussichten auf eine qualifizierte Beschäftigung in diesem Bereich rechnen können.

---

## Zielgruppen

Das Modul richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus Organisationen aller Branchen, die aktiv das Qualitätsmanagementsystem einführen, steuern und weiterentwickeln wollen. Angesprochen sind auch Mitarbeiter, die für die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen zuständig sind.

- Akademiker\*innen
  - Beschäftigte
  - Fachkräfte
  - Führungskräfte
  - Unternehmen
- 

## Förderungsmöglichkeiten

- Agentur für Arbeit
  - Berufsförderungsdienst der Bundeswehr
  - Bildungsgutschein (BGS)
  - Renten- und Unfallversicherungsträger
- 

## Unsere Partner



## Download-Link

<https://www.online-weiterbilden.com/bildungsangebot/9229199/beschwerdemanagement-mit-qualitaetsmanagement-grundlagen.pdf>