Reklamationsmanagement nach DIN ISO 10002:2019.

Anleitung zur Gestaltung eines wirksamen
Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.

Seminar Präsenz 8 Termine verfügbar 8 Unterrichtseinheiten

Teilnahmebescheinigung Online durchführbar

Seminarnummer: 09126

Stand: 28.11.2026. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter
https://akademie.tuv.com/s/09126

Reklamationen bzw. Kundenbeschwerden beinhalten ein großes Potenzial für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit, der Kundenbindung und damit auch für die Sicherung von Umsatz und Wirtschaftlichkeit. Die Norm DIN ISO 10002:2019 ist ein Standard für die Gestaltung eines wirksamen und effizienten Prozesses zur Reklamationsbearbeitung. Im Juli 2019 erfuhr die DIN ISO 10002 eine Revision. Lernen Sie in unserem Seminar die überarbeitete Anleitung kennen und erfahren Sie, wie Sie diese für Ihr Unternehmen nutzen können.

Nutzen

- Sie informieren sich über die Inhalte der DIN ISO 10002:2019.
- Sie erhalten fachliche Kompetenz in wesentlichen Fragen des Reklamationsmanagements.
- Sie profitieren von den Erfahrungen unserer Trainer aus der Praxis.

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende, die für das Qualitäts- und Reklamationsmanagement ihres Unternehmens verantwortlich und zuständig sind.

Inhalte

- Die DIN ISO 10002:2019 im Überblick

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

- Begriffe und Leitprinzipien zum Reklamationsmanagement
- Rahmen für die Reklamationsbearbeitung
- Planung, Gestaltung und Entwicklung eines Reklamationsbearbeitungsprozesses
- Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung
- Aufrechterhaltung und Verbesserung
- Tipps zur Kommunikation - Die richtige Behandlung von Reklamationen

Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter
https://akademie.tuv.com/s/09126 und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

Schneller Buchungsvorgang
Persönliches Kundenkonto
Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.