

Fax-Antwort

an AGQS Qualitäts- und Umweltmanagement GmbH, Remscheid

Fax +49 2191 438 26

Ich melde mich zum Seminar

13 Problemlösung mit der 8D-Methode

mit \_\_\_ Personen an (Seminargebühr 335,- Euro/Person).

Termin: \_\_\_\_\_ in Remscheid.  
(entsprechend Seminar kalender bitte eintragen)

Namen

Firma

Straße

PLZ / Ort

Telefon

Email

### Storno

Für Stornierungen bis zu 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 80,- Euro/Person zuzüglich Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt, danach wird die Seminargebühr in voller Höhe fällig.

Bei Absage der Schulung durch den Veranstalter z.B. durch Erkrankung oder zu geringe Teilnehmerzahl wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurück erstattet.

### AGQS Qualitäts- und Umweltmanagement GmbH

Telefon +49 2191 438 24  
Telefax +49 2191 438 26

[www.agqs.de](http://www.agqs.de)  
[email@agqs.de](mailto:email@agqs.de)

Elberfelder Straße 77  
D-42853 Remscheid

### SMC Consulting

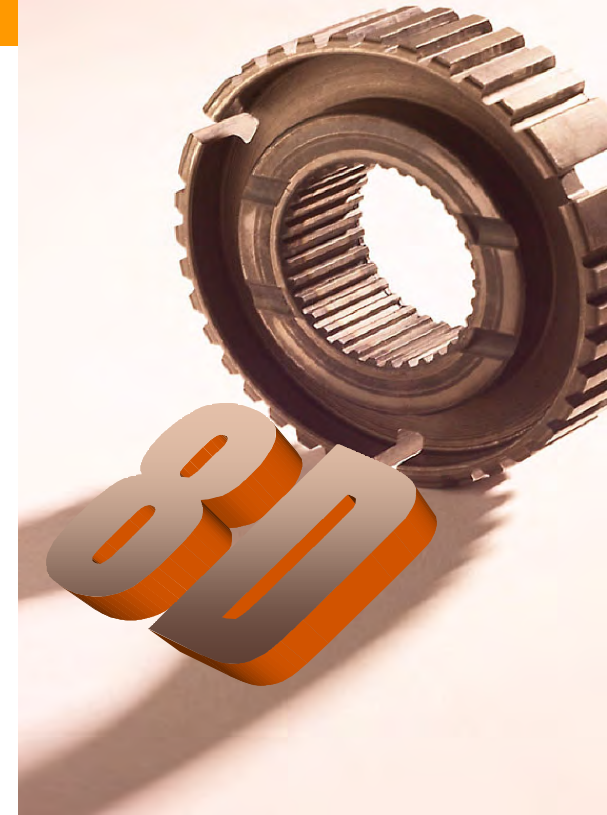
Telefon +49 6447 8860 495  
Telefax +49 6447 8860 499

Mittelweg 14  
D-35428 Langgöns

# Aus der Praxis Für die Praxis



## Problemlösung mit der 8D Methode



## Ziele des Seminars

Die konsequente Bearbeitung von Reklamationen und Fehlleistungen ist ein wesentliches Element zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Unter der 8D-Methode versteht sich eine strukturierte, teamorientierte Methode zur Problemlösung, bei der Daten und Techniken verwendet werden, um Probleme zu erkennen, deren Ursachen zu bestimmen und Maßnahmen zur Vermeidung des Wiederauftretens einzuleiten.

Diese Definition und auch die Vorgehensweise der 8D-Methode ist in vielen Firmen ansatzweise bekannt, trotzdem werden immer wieder Fehler bei der Anwendung gemacht.

Bei richtiger Anwendung der 8D-Methode kann die Produkt- und Prozessqualität, aber auch organisatorische Mängel nachhaltig und dauerhaft verbessert werden.

Das Seminar vermittelt Ihnen eine praxiserprobte Methodik zur Bearbeitung von Problemen und Sie lernen in Gruppenarbeiten Konzepte für die Bearbeitung von Reklamationen zu erstellen.

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte aus allen Bereichen der Industrie und Dienstleistung, die mit der Aufnahme, Bewertung und Beseitigung von Reklamationen und Fehlern betraut sind.

Angesprochen sind auch Fach- und Führungskräfte, die mit der ständigen Verbesserung (KVP), Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und mit der Reklamationsbearbeitung zu tun haben.

## Inhalte

- Einführung in das Reklamationsmanagement
- Annahme von Beschwerden und Reklamationen (Verhalten, Organisation, Erfassung)
- Bearbeitung von Reklamationen (Flow Charts, Reklamationsbegleitformulare)
- Risikoanalyse (FMEA) und Produktionslenkungsplan
- Analyse von Reklamationen (Ishikawa, Pareto)
- Auswertung von Reklamationen, Kennzahlen zum Reklamationsmanagement und DV-Unterstützung
- Probleme lösen, Arbeiten in Gruppen
- Der 8D-Prozess
- Organisation und Prozessbeschreibung
- Die Techniken zum 8D-Prozess
- Arbeitsblätter / Formulare

## Vorkenntnisse

Es sind keine speziellen Voraussetzungen notwendig.

## Qualifikation

Teilnahmebestätigung mit Nachweis der Seminarinhalte.

## Ablauf

Audiovisueller Vortrag mit ergänzenden Gruppenarbeiten. Die 8D-Methodik wird anhand praktischer Beispiele geübt und **jeder Teilnehmer erhält EDV-Werkzeuge zum täglichen Gebrauch**. Das Seminar dauert 1 Tag. Beginn ist um 09:00 Uhr, Ende gegen 17:00 Uhr.

## Warum mit AGQS und SMC

Beide Unternehmen arbeiten ausschließlich für die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kunden. Daraus ist ein Trainingsangebot entstanden, das fachlich und inhaltlich jeder Unternehmensgröße und -struktur gerecht wird.

Die Seminare und Trainings basieren auf den Erfahrungen aus der Zertifizierung von Systemen, der Zusammenarbeit mit Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen sowie der langjährigen Schulungserfahrung der SMC Consulting. Umfassendes Wissen über die Probleme unserer Kunden bestimmen die Seminarinhalte als Unterstützung für den täglichen Arbeitsablauf. Kompetenz und Erfahrung sowie kunden- und praxisorientiertes Denken und Handeln sind das Fundament unserer Arbeit.

## Anmeldung

Die Teilnahmegebühr beträgt **335,- Euro/Person** zuzüglich Mehrwertsteuer, zahlbar bis 2 Wochen vor dem Seminartermin. Die Anmeldung kann bis 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin erfolgen. Die Gebühren beinhalten alle Seminarmaterialien, Getränke, Mittagessen und Snacks.

Sie können sich im Internet unter [www.agqs.de](http://www.agqs.de) oder mit einem Fax oder Brief an die Geschäftsstelle der AGQS anmelden.

Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie Anreiseinformationen und eine Liste unserer Vertragshotels.

Hotelübernachtungen buchen Sie bitte selbst.