

Einladung

Chemnitz, den 09. Juni 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich lade Sie herzlich zu unserer nächsten Veranstaltung des DGQ-Regionalkreises Chemnitz ein.

Termin: Donnerstag, den 16. Juni 2011
Ort: TU Chemnitz, Reichenhainer Str. 70, Zi. B003 (Turmbau)
Beginn: 17:15 Uhr (Ende ca. 19 Uhr)

1. **Impulsvortrag zum Thema**

„Kundentreue trotz Reklamationen? – Mit Reklamationsmanagement Kundenzufriedenheit erhalten.“

Referent: Fr. Annette Rüdiger, QM-Auditorin, Wirtschaftsmediatorin

Ein sinnvolles und effektives Reklamations- und Konfliktmanagement ermöglicht es, trotz auftretender Probleme, miteinander im Geschäft zu bleiben. Frau Rüdiger gibt in ihrem Vortrag einen Einblick in die DIN ISO 10003:2008. Dieser Leitfaden empfiehlt verschiedene außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren, von denen besonders die im deutschen Raum noch wenig bekannte Mediation vorgestellt wird. Nur wer Vorgehen, Chancen und Grenzen dieser Methode kennt, kann über die Relevanz für das eigene Unternehmen entscheiden. Außerdem gibt die Norm Anleitungen, wie der Umgang mit Reklamationen und Konflikten so ins eigene QM-System integriert werden können, dass sich der organisatorische Aufwand in Grenzen hält.

2. Workshop und Erfahrungsaustausch
3. Präsentation und Auswertung
4. Informationen zu den nächsten Veranstaltungen des DGQ-Regionalkreises Chemnitz

An den kostenlosen Veranstaltungen des Regionalkreises können weitere interessierte Personen teilnehmen. Es ist keine Voranmeldung notwendig.

Die Termine und Themen der Veranstaltungen sind zusätzlich zu den versendeten Einladungen im Internet auf der Homepage der DGQ und der TU Chemnitz/Veranstaltungen aufgeführt.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Schuldt

Juliane Schuldt
Leiterin des Regionalkreises Chemnitz