



DGM-Akademie

Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.

Seminartitel:	Einbauküchen – Prävention, Umgang und klare Klassifizierung von Kundenbeanstandungen - Module I bis III – 23.09. bis 25.09.2024 HINWEIS: Die Buchung einzelner Module ist leider <i>nicht</i> möglich!
Zielgruppe:	<u>Für Handel, Hersteller und Dienstleister:</u> leitende Angestellte, Verkäufer, Kundendienstsachbearbeiter, technische Kundendienstmitarbeiter
Seminarinhalte und Termine:	<p>Technisches und kaufmännisches Fachwissen „Polstermöbel“, deren Vorgaben in technischen Regelwerken und die fachlich korrekte Einschätzung:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ist die Reklamation berechtigt oder unberechtigt?• Stellen die Reklamationskosten Kulanz (Kostenstelle Werbung) oder eine Verpflichtung (Kostenstelle Reklamationen) dar? <p>Ein praxisorientiertes Seminar, das die warentypischen Eigenschaften, deren Bedeutungen und Bewertungen nach technischen Regelwerken mit aktuellen Fällen anschaulich darstellt.</p> <p>Modul I Reklamationsvermeidung am 23.09.2024 – 10:00 bis 12:00 Uhr</p> <ul style="list-style-type: none">• Reklamationen im Überblick• Lager – Lieferung – Montage• Kaufvertrag (warentypische Eigenschaft)• Garantie – Gewährleistung• Produktinformation• Lebensdauer, Werte und Wertermittlung• Rückfragen und Diskussion• Kundenreklamationen – der richtige Umgang• Interner Reklamationsablauf – Möglichkeiten• Außergerichtliche vs. gerichtliche Möglichkeiten• Auswahl des Sachverständigen <p>Modul II Mit Beanstandungen professionell umgehen am 24.09.2024 – 10:00 bis 12:00 Uhr</p> <ul style="list-style-type: none">• Fragestellung für Gutachten beeinflusst das Ergebnis• Fachbezeichnungen – normativ geregelt• Rückfragen und Diskussion• Bewertung von Reklamationen:<ul style="list-style-type: none">- warentypische Eigenschaften- relevante Normen / DIN, EN, ISO- relevante technische Regelwerke RAL-GZ 430, RAL-UZ, AMK-MB, usw. <p>Modul III Bewertung nach geltenden Regeln und Normen am 25.09.2024 – 10:00 bis 12:00 Uhr</p> <ul style="list-style-type: none">• Fortsetzung: Bewertung von Reklamationen<ul style="list-style-type: none">- professionelle Bewertungshilfen- Rückfragen und Diskussion• Fallstudien Einbauküchen
Dauer:	Start der Module an den ausgeschriebenen Tagen: 10:00 Uhr – Dauer: 120 Minuten pro Modul
Referent:	Alexander Laakes öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Möbel aus industrieller Fertigung, Objekt- und Innenausbau, Polstermöbel und Einbauküchen
Kosten:	<i>120,00 € pro Teilnehmer pro Modul zzgl. ges. Umsatzsteuer</i>
Anmeldeschluss:	ca. drei Tage vor den Terminen erhalten Sie jeweils einen Link zum Einwählen in die Module. Die Rechnung zur Teilnahme wird separat versendet!
Teilnehmerzahl: Anmeldungen unter:	<i>Unbegrenzt</i> https://dgm-akademie.de/de/ - Bitte Verband angeben!