

Organisation

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch
oder per Talon.

Anmeldeschluss

10 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Kosten

Die Teilnahmegebühr bitte spätestens
10 Tage vor Veranstaltung überweisen
bzw. nach Erhalt der Rechnung.
Veranstaltungsunterlagen, Pausen-
getränke sowie Mittagessen (inkl.
Mineral und Kaffee) sind in den Veran-
staltungskosten enthalten.

Abmeldung / Kosten

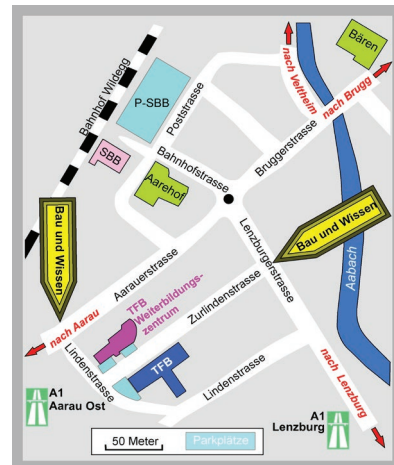
Abmeldungen haben schriftlich per
Mail an unser Sekretariat zu erfolgen.
Bei Abmeldungen ab 14. bis 2. Tag vor
Veranstaltungsbeginn sind 55% der
Teilnahmegebühr geschuldet, für weni-
ger als 2 Tage sind es 100%.

Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden vor der
Veranstaltung bei der Registrierung
abgegeben.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungs-
zentrum vorhanden. Ab Bahnhof
Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in
etwa fünf Minuten.



Reklamationen können nicht immer vermieden, aber professionell abgewickelt werden!



Tagung 204871 12.11.2019 Wildegg

Zielgruppen:

Mit Kunden, Partnern und Lieferanten in Kontakt stehende Beteiligte wie Architekten,
Ingenieure, Generalunternehmer, Totalunternehmer, Immobilientreuhänder, Bau- und
Projektleiter, Qualitätsmanager, Bauherren- oder PQM-Berater

Reklamationen können nicht immer vermieden, aber professionell abgewickelt werden!

Inhalt

Die Realisierung von Bauprojekten ist ein anspruchsvolles Vorhaben. Zunehmender Preis-, Termin- und Wettbewerbsdruck sowie Missverständnisse führen unweigerlich zu Reklamationen. Doch wie können in solchen Situationen Versprechungen wie «höchste Kundenzufriedenheit» oder «partnerschaftliches Lieferantenmanagement» eingehalten werden?

In diesem Seminar erfahren Sie, warum Reklamationen eine ungenutzte Chance in der Baubranche sind. Sie lernen, wie das Beschwerdemanagement im Unternehmen aufgebaut und umgesetzt werden sollte, damit Reklamationen zur Zufriedenheit aller Beteiligten abgewickelt und dabei die Normanforderungen erfüllt werden können.

Zielsetzung

Die Teilnehmenden

- kennen die Bedeutung sowie den Zweck des Beschwerdemanagements im Zusammenhang mit Bauprojekten und können den Nutzen nachvollziehen.
- kennen den professionellen Aufbau des Beschwerdemanagement in Bauunternehmen.
- sind in der Lage, Beschwerdegespräche anzunehmen, zielführend abzuwickeln und im Unternehmen nutzbringend auszuwerten.
- verstehen, wie sie Normpflichten zu Kundenzufriedenheitsmanagement durch Beschwerdemanagement nutzbringend und effizient nachweisen können.

Referentin

Zehra Sirin, Size Consens AG, EMBA, Eidg. Dipl. QM FH, Zertifizierungsauditorin

Dauer / Teilnehmer

1 Tag / max. 20

Veranstaltungsleitung

Dr. Veronika Klemm, Dipl. Geologin, Leiterin Bau und Wissen, TFB AG, Wildegg

Seminar 204871 12.11.2019

Programm


09.00	Begrüssung und Einführung Dr. Veronika Klemm
09.05	Bedeutung und Nutzen des Beschwerdemanagements <ul style="list-style-type: none"> • Definition und Zweck des Beschwerdemanagements im Bau • Gegenwärtiger Umgang in Bauunternehmen • Die meisten Unzufriedenheiten bleiben verborgen • Kulanzhandlungen sind nur Teilerfolge
10.30	Pause
10.50	Direkter Beschwerdemanagementprozess <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerden stimulieren • Beschwerden entgegennehmen • Beschwerden bearbeiten • Beschwerden abschliessen
12.00	Mittagessen
13.30	Gruppenarbeit - Direkter Beschwerdemanagementprozess
14.00	Indirekter Beschwerdemanagementprozess <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerden auswerten • Beschwerdemanagement-Controlling • Beschwerde-Reporting • Beschwerdeinformationsnutzung
15.00	Pause
15.20	Gruppenarbeit - Indirekter Beschwerdemanagementprozess
15.50	Zusammenfassung, Fragen und Antworten (10 Min.)





Teilnahmegebühr

CHF 595.00 inkl. MWST und Veranstaltungsunterlagen.
Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten 5% Reduktion.

Anmeldung / Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG, Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg, Tel 062 887 72 71, Fax 062 887 72 00, sekretariat@bauundwissen.ch, www.bauundwissen.ch

Anmeldung  Tagung Nr. und Datum..... Bitte in Blockschrift ausfüllen

 Firma	Abteilung	Telefon
Strasse / Postfach	PLZ/Ort	E-Mail
 Firma (Rechnungsadresse, falls nicht identisch)	Abteilung / KST / Code	Telefon
Strasse / Postfach	PLZ/Ort	E-Mail
 Namen der Teilnehmer	Vorname	
1.		
2.		
3.		
 Datum	Unterschrift	Bemerkungen

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben auf der Teilnehmerliste, die allen Teilnehmern ausgehändigt wird, verwendet werden. - Preiskorrekturen, Referentenwechsel, Änderungen im Veranstaltungsablauf und Inhalt der Referate bleiben vorbehalten. Bei ungenügender Teilnehmerzahl kann die Veranstaltung spätestens 10 Tage vor Beginn abgesagt werden. Allfällig bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet oder gutgeschrieben.