



LIEFERANTENREKLAMATIONEN IN DER PRAXIS

Ziel dieses Seminars ist es, den Teilnehmern praxisnahe Lösungen für den Umgang mit Lieferantenreklamationen aufzuzeigen. Neben der korrekten Abwicklung von Reklamationen stehen dabei auch Korrektur- und Präventivmaßnahmen zur Vermeidung künftiger Reklamationsfälle im Mittelpunkt. Behandelt werden sowohl rechtliche Fragen als auch die praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen.

ZIELGRUPPE: Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter aus dem Einkauf sowie an alle, zu deren Aufgaben die Reklamationsabwicklung gehört. Das Seminar eignet sich hauptsächlich für Mitarbeiter aus Unternehmen der produzierenden Industrie.

METHODIK: Fachvortrag, Fallbeispiele, Ihre Fragen, Checklisten

REFERENTEN: Manfred Rautenberg, RA Klaus-Peter Langenkamp



bme.de/EKS-LIR

SEMINARINHALTE

Einführung in das praktische Reklamationsmanagement

- › Ziele des Reklamationsmanagements
- › Gründe für eine Reklamation
 - Qualitätsprobleme
 - Terminprobleme
 - Transportschäden, falsche Liefermengen etc.

Praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen

- › Basiswissen – der 8D-Prozess
- › Übermittlung von Reklamationen
- › Sofortmaßnahmen durch den Lieferanten
- › **Checkliste – so reklamiert man richtig Schritt für Schritt**

Prävention von Reklamationen

- › Ursachenanalyse zur Vermeidung weiterer Reklamationsfälle
- › Korrektur- und Präventivmaßnahmen nach Reklamationen
- › Wie vermeidet man im Vorfeld, dass Reklamationen nötig werden?
- › Reklamationsvermeidung durch kontinuierliches Lieferantenmanagement

Kosten der Lieferantenreklamation

- › Übersicht der Kostenelemente
- › Welche Kosten hat der Lieferant zu tragen?
- › Wie macht man diese Kosten geltend?
- › **Checkliste**

IT-Unterstützung des Reklamationsmanagements

- › Software zur Reklamationsabwicklung
- › Unterstützte Funktionen
- › **Checkliste**

Allgemeine rechtliche Rahmenbedingungen

- › Vertragliche Grundlagen
- › Wann liegt ein Mangel vor?
- › Möglichkeiten bei Reklamationen: Nacherfüllung, Rücktritt, Schadensersatz, Verzug & Co.
- › Besonderheiten bei internationalen Verträgen
- › Klare Fristvorgaben

Wareneingangsprüfung als Voraussetzung einer erfolgreichen Reklamation

- › Unverzügliche Untersuchungs- und Rügefrist – was heißt „unverzüglich“ in der Praxis?
- › Gegenstand der Untersuchung
- › Art und Umfang der Untersuchung
- › Inhalt, Form und Frist einer Reklamation

Rechtliche Gestaltungsmöglichkeiten für Einkäufer

- › Rahmenverträge
- › Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durchsetzung von Ansprüchen

- › Was tun bei Konflikten mit Lieferanten?
- › Außergerichtliche Möglichkeiten
- › Gerichtliche Möglichkeiten

Extra: Praxisteil mit Fallbeispielen und praktischen Übungen zu den rechtlichen Aspekten des Reklamationsmanagements



- + Frist- und formgerechter Reklamationsablauf
- + Einheitliche Abläufe bei der Reklamationsabwicklung
- + Effektiveres Lieferantenmanagement
- + Rechtssicherheit in Reklamationsfällen
- + Rechtssichere Musterschreiben für Reklamation und Verzug



21. – 22.11.2019
28. – 29.04.2020



FRANKFURT
NÜRNBERG

relexa hotel Frankfurt
Living Hotel Nürnberg



351911054
352004036



1. Tag: 09.30 – 17.00 Uhr
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr

1.395,- EUR zzgl. MwSt.



06196 5828-200



06196 5828-299



anmeldung@bme-akademie.de

www.bme-akademie.de

ANMELDUNG

06196 5828-299

anmeldung@bme-akademie.de



BME Akademie GmbH · Frankfurter Straße 27 · 65760 Eschborn



Ja, ich melde mich an wie folgt:

Veranstaltungs-/Produkt-Titel

Veranstaltungs-Nr. 

Ort Datum

Teilnehmer 1 Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname

Position Abteilung

Telefon Fax E-Mail

Teilnehmer 2 Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname

Position Abteilung

Telefon Fax E-Mail

Firma

Branche

Straße/Postfach PLZ/Ort

Telefon Fax

 Datum/Unterschrift

Abweichende Rechnungsanschrift

Abteilung

Straße/Postfach PLZ/Ort

Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 10 % Rabatt für den zweiten und alle weiteren Teilnehmer werden nur bei Buchung des gleichen Seminars zum gleichen Veranstaltungstermin und bei gleichzeitiger Buchung gewährt. **Rabatte sind nicht kombinierbar.** In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Dokumentationsunterlagen, Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Der Anmeldebestätigung sind die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt.

Hotelbuchungen

Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Die Zimmerreservierung nehmen Sie bitte selbst unter dem Stichwort „BME Akademie GmbH“ vor. Die Anschrift des Hotels entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie, dass Zimmerbuchungen nur zeitlich befristet und im Rahmen der verfügbaren Kontingente möglich sind. Für Stornierung oder Umbuchung ist der Teilnehmer selbst verantwortlich. Sollte das Zimmerkontingent ausgeschöpft oder abgelaufen sein, ist es u.U. günstiger, wenn Sie bei Ihrer Hotelbuchung auf ein Online-Portal zurückgreifen.

Referentenwechsel

Fällt ein Dozent auf Grund von Krankheit oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen kurzfristig aus, kann die BME Akademie GmbH, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden, einen Wechsel des Dozenten vornehmen und/oder den Programmablauf einer Veranstaltung ändern, sofern dies nicht unzumutbar ist.

Rücktritt bei Veranstaltungen

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine bereits entrichtete Teilnahmegebühr abzüglich einer Verwaltungsgebühr von 150,- EUR zurückerstattet. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich per E-Mail, auf dem Postweg oder per Telefax erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn ein Ersatzteilnehmer gestellt wird. Gelten für Veranstaltungen gesonderte Rücktrittsregelungen, weist die BME Akademie GmbH im Einzelfall darauf hin. Bitte beachten Sie, dass bei Lehrgängen und Inhouse-Seminaren gesonderte Rücktrittsregelungen gelten.

Urheberrecht

Die im Rahmen unserer Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung der BME Akademie GmbH und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden.

Datenschutz

Informationen, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Sie unter www.bme.de/datenschutz.

AGB

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BME Akademie, zu finden unter www.bme.de/agb. Änderungen vorbehalten.

Bildquellen: BME-Bildarchiv, iStock.com, shutterstock.com, stock.adobe.com, fotolia.de

www.bme-akademie.de

Internet

KAT2/2019