



LIEFERANTENREKLAMATIONEN IN DER PRAXIS

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen 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 Unternehmen der produzierenden Industrie.

METHODIK: Fachvortrag, Fallbeispiele, Ihre Fragen, Checklisten

SEMINARLEITUNG: Hanno Hildebrandt, RA Klaus-Peter Langenkamp



www.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 den Einkauf

- › 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



Möchten Sie dieses Seminar als INHOUSE-Schulung buchen? Sprechen Sie uns an unter inhouse@bme.de oder 06196 5828-251



18. – 19.03.2027
09. – 10.09.2027



ONLINE
FRANKFURT



382730320
352709005



zzgl.
MwSt.

1.595,-
1.595,-



PRÄSENZ/ONLINE:

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