



Reklamations- und Krisenmanagement im Lebensmittelbereich

Verhaltensempfehlungen im souveränen Umgang mit Reklamationen und Skandalen

Thema und Ziel	<p>Trotz hohen lebensmittelrechtlichen Ansprüchen und strengen Food-Standards wie BRC oder IFS kann es in jedem Betrieb zu unvorhergesehenen Zwischenfällen oder Reklamationen kommen. Auch Skandale, die den Betrieb nicht direkt betreffen, können dessen Ruf beeinträchtigen.</p> <p>Konkrete Fälle haben deutlich gemacht, dass eine angemessene Vorbereitung auf solche Situationen wichtig ist.</p> <p>Um im Krisenfall die richtigen Entscheidungen treffen zu können, ist es unumgänglich, sich bereits im Vorfeld mit den möglichen Gefahren im eigenen Betrieb auseinander zu setzen. Nur so kann ein rasches Handeln garantiert werden, welches erforderlich ist, um den Schaden für die Firma, Marke sowie an Kunden und Konsumenten zu minimieren.</p> <p>Dieses Tagesseminar vermittelt die wichtigsten Grundlagen für ein praxistaugliches Krisenmanagement für die angesprochenen Themenbereiche. Darüber hinaus werden Empfehlungen für den Umgang mit individuellen Kunden- und Konsumentenreklamationen vermittelt. In kleinen Rollenspielen versetzen wir uns in typische Reklamationssituationen.</p> <p>Aus unbefriedigenden Situationen kann auch ein Nutzen gezogen werden, wenn die Ursachen erkannt und die entsprechenden Massnahmen richtig abgeleitet werden.</p>
Zielgruppe	<p>Verantwortliche aus Verkauf und Marketing, welche enge Kundenkontakte pflegen. Führungspersonen und Qualitätsverantwortliche, welche für die Rückruforganisation und das Krisenmanagement zuständig sind.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Reklamationsorganisation im Selbsttest• Organisation des Reklamationswesens in Lebensmittelbetrieben• Systematik der Reklamationsbehandlung• Sachliche Kritik verstehen und akzeptieren• Kritikgespräche souverän führen• Verhaltensspielregeln bei aufgebracht Kunden• Aufbau eines Krisenmanagements• Rückruforganisation• Verhalten / Umgang mit Medien• Kommunikation nach innen und aussen
Vorbereitung	<p>Keine</p>