

## Reklamationen – die richtige Strategie gegenüber Lieferanten

Auch in der besten Zusammenarbeit mit einem Lieferanten können Reklamationsfälle nicht ausgeschlossen werden. Hierbei steht für Sie als beliefertes Unternehmen die Wahrung Ihrer Interessen im Vordergrund.

Neben den juristischen und kaufmännischen Notwendigkeiten sollte die Beziehung zum jeweiligen Lieferanten jedoch im Sinne einer Produktpartnerschaft nicht atmosphärisch belastet werden. Situationsgerechte Verhandlungsführung kann neben den „harten“ Fakten zu einer positiven Reklamationsabwicklung mit gleichzeitiger Verbesserung der Lieferantenbeziehung führen.

In diesem Seminar lernen Sie, Reklamationen gewandt und erfolgsorientiert zu vertreten.

### **Sie sind**

Einkäufer bzw. Logistiker und müssen Reklamationen gegenüber Lieferanten vermitteln und durchsetzen.

### **Ihr Nutzen**

Sie erhalten einen kompakten Überblick angemessene Vorgehensweisen bei Reklamationen gegenüber Lieferanten zu wählen und diese gewinnbringend für Ihr Unternehmen einzusetzen. Sie erhalten durch Beispiele aus der Praxis Einblick in die Tricks beider Seiten.

### **Referent**

**J. W. Goldfuß** ist selbstständiger Unternehmensberater, Autor und Trainer. Sein Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung von Kommunikations- und Führungswissen. Aufgrund seines langjährigen beruflichen Werdegangs mit Tätigkeiten in unterschiedlichen (Führungs-) Funktionen bei verschiedenen Unternehmen im In- und Ausland ist bei seinen Trainings ein intensives Eingehen auf die Erfordernisse und Situationen der betrieblichen Praxis gewährleistet.

### **Teilnehmer**

Maximal 12 Personen

### **Inhalt**

- Gründe für Reklamationen
  - „Ursachenforschung“
  - Reklamationen – ein Lernprozess für den Lieferanten?
- Reklamationsbehandlung
  - Beschwerden souverän vermitteln
  - Den eigenen Standpunkt wirkungsvoll und nachdrücklich vertreten
  - Die Wahrung der Interessen des eigenen Unternehmens
  - Reklamationsgespräche mit Lieferanten systematisch steuern
  - Reklamationen routiniert formulieren
  - Typische Fehler bei Reklamationen vermeiden
  - Der professionelle Umgang mit „hartnäckigen“ Lieferanten
- Störfaktoren
  - Die Kontrolle der eigenen Emotionen
  - Schwierige Reklamationsituationen positiv beeinflussen
  - Von der Konfrontation zur Kooperation
  - Eskalationen vorbeugen, vermeiden, gegensteuern und beherrschen
  - Umgang mit schwierigen Lieferanten
  - Umgang mit monopolistischen Lieferanten
- Zukunftsbetrachtungen
  - Partnerschaft: Schlagwort oder Realität?
  - Herstellung einer Produktpartnerschaft mit Lieferanten
  - Hilfe bei Problemlösungen anbieten
  - Wo besteht (noch) ein gemeinsames Interesse?
  - Für die Zukunft planen

### **Termine und Orte**

16.05.11 Darmstadt → VA.-Nr.: 52116210  
 14.10.11 Köln → VA.-Nr.: 52116211

### **Uhrzeiten**

10.00 – ca. 17.30 Uhr

### **Teilnehmergebühren** (jeweils zzgl. MwSt.)

540,- EURO Frühbuchergebühr (bis 42 Tage vor Beginn)  
 680,- EURO Standardgebühr  
 340,- EURO Kleingruppengebühr ab dem 2. Teilnehmer gemäß Anmeldebedingungen (siehe Seite 71)