

# Praxisseminar

## Reklamationsmanagement

- „Gewährleistung und Garantie ist doch alles eins!“
- „Der Kunde kann immer innerhalb von 14 Tagen umtauschen“
- „Ich brauche unbedingt die Originalverpackung zum Reklamieren“

Alle diese Aussagen sind falsch! Ziel des *Praxisseminars* ist es mit diesen und weiteren weit verbreiteten Rechtsirrtümern aufzuräumen. Mit rechtlich fundiertem Hintergrundwissen gilt es dann im zweiten Schritt ein kundenorientiertes Reklamationsmanagement zu etablieren.

### Grundsätzliches

- Gewährleistung ↔ Garantie
- Mangelbegriff
- Produkthaftung
- Unternehmerregress

### Gewährleistungsrechte

- Nacherfüllung
- Minderung
- Rücktritt
- Schadenersatz

### Praxisanregungen

- 8D / Six-Sigma / DMAIC
- Systematische Steuerung des Reklamationsprozesses
- Emotion / Kommunikation / Deeskalation
- „Reklamationsleitfaden“

### Diskussion

### Ihr Dozent:



**Tobias Kling**

**Rechtsanwalt &  
Wirtschaftsmediator**

- Syndikus beim Handelsverband Bayern – Der Einzelhandel e. V.
- Lehrbeauftragter der juristischen Fakultät der Universität Augsburg
- Dozent für Arbeitsrecht bei der Industrie- und Handelskammer Schwaben

Dieses Einführungsseminar dauert ca. 2-3 Stunden, je nach Diskussionsfreude der Teilnehmer. Selbstverständlich wird das Seminar inhaltlich an die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer angepasst. Die Teilnehmerzahl sollte 15-20 Personen nicht überschreiten.

Sollte dieses Angebot Ihr Interesse geweckt haben, unterbreite ich Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Telefon: 08231-918533

Fax: 08231-918532

Web: [www.lex-consult.de](http://www.lex-consult.de)