

REKLAMATIONSHÅNDTERING

Mål: 44478

Hvorfor deltage?

En reklamation er en tjeneste kunden yder til os, som leverandør. Kunden giver os mulighed for at rette fejl og misforståelser samt at bevare en god relation.

En reklamation er samtidig en af de bedste produktudviklingshints en virksomhed kan få - et område der ikke må overses.

Men det kræver en professionel reklamationsbehandling, for området er reguleret af en række regler, kutymen og sædvaner. På kurset gennemgår vi de forskellige problemområder, så du ved hvordan du skal forholde dig i forskellige reklamations-situationer.

Du lærer om:

- Købeloven og nethandel.
- Forbehold – købt som beset og andre.
- Brugsanvisninger.
- Brugte varer.
- Kundens krav i forbindelse med en reklamation.
- Forskellen mellem reklamationsret, garanti og tillægssforsikringer.
- Købelovens bestemmelser og reklamationsret.
- Hvordan man kan opdatere sin viden om gældende regler på området.
- Krav til reklamationsmedarbejderen, opfølgning og kundetyper.
- Bon og kvitteringer – garantibeviser.
- Fortrydelsesret, klagetidsfrister, levering og forsinkelser.
- Reklamationsretten under 2 år og efter de 2 år.
- Reparation eller ombytning, herunder transport - hvad er en mangel jf. købeloven?

Dit og virksomhedens udbytte

At bevare en eksisterende kunde er billigere end at finde en ny. Det at fastholde kunder er derfor vigtigt.

Derfor er det essentielt at jeres virksomhed kan give kunden en korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder ved køb af varer, og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden professionelt.

Målgruppe

Alle der arbejder med køb og salg af produkter.

Varighed

1 dag

Tilmeld dig og se datoer på vores hjemmeside

<https://nextkbh.dk/kurser>

eller kontakt os på:

Tel: 3388 0900

Email: kursus@nextkbh.dk