



TQMsoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★☆ 4,3 / 5

731 ocen

SZKOLENIE: Zarządzanie reklamacjami- szkolenie online

Numer usługi 2026/05/15/15908/3562722

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 14:00 h
- 📅 15.06.2026 do 16.06.2026

2 706,00 PLN brutto
2 200,00 PLN netto
193,29 PLN brutto/h
157,14 PLN netto/h
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">Osoby odpowiedzialne za współpracę z Klientami - kierownicy i pracownicy działów: jakości, logistyki, handlu, sprzedaży, współpracy z Klientami, współpracy z dostawcami, SQA, marketingu firm produkcyjnych i firm współpracujących z nimi z ok. rocznym doświadczeniem.Kierownicy i koordynatorzy projektów z ok. rocznym doświadczeniem..Pełnomocnicy d/s systemów zarządzania, osoby odpowiedzialne za jakość, specjaliści d/s jakości z ok. rocznym doświadczeniem..Audиторzy wewnętrzni, auditorzy i uczestnicy auditów drugiej strony z ok. rocznym doświadczeniem..
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	04-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest zdobycie praktycznej wiedzy i umiejętności w zakresie skutecznego zarządzania reklamacjami zgodnie z wymaganiami norm jakości, w tym ISO 10002. Uczestnik nauczy się analizować przyczyny reklamacji,

stosować metody 8D, 5Why i Ishikawy, planować działania korygujące oraz doskonalić procesy obsługi klienta i jakości w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje wymagania dotyczące zarządzania reklamacjami zgodnie z normami jakości, w tym ISO 10002.	Uczestnik rozróżnia typy reklamacji, wskazuje wymagania norm jakościowych oraz opisuje etapy procesu reklamacyjnego.	Test teoretyczny
Uczestnik analizuje przyczyny reklamacji z wykorzystaniem metod 5Why oraz diagramu Ishikawy.	Uczestnik identyfikuje przyczyny źródłowe problemu i dobiera właściwe narzędzie analizy do przedstawionego przypadku.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje metodologię 8D w procesie zarządzania reklamacją.	Uczestnik wskazuje etapy raportu 8D, dobiera działania korekcyjne i korygujące oraz interpretuje dane reklamacyjne.	Test teoretyczny
Uczestnik planuje działania korygujące i doskonalące w procesie reklamacyjnym.	Uczestnik proponuje działania ograniczające powtarzalność reklamacji oraz wykorzystuje dane reklamacyjne do doskonalenia procesów.	Test teoretyczny
Uczestnik komunikuje zasady prawidłowej obsługi reklamacji i współpracy z klientem.	Uczestnik wskazuje dobre praktyki komunikacji z klientem oraz zasady dokumentowania reklamacji.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Program

Program i ćwiczenia:

1. Idea i rozwój systemów zarządzania jakością, specyfika różnych branż produkcyjnych i usług.
2. Kluczowe zasady: podejście procesowe, ciągłe doskonalenie i PDCA.
3. Planowanie ukierunkowanie na Klienta wewnętrznego i zewnętrznego - procesy zorientowane na Klienta (COP – Customer Orientated Processes).
4. Zalecenia normy ISO 10002 „Zarządzanie jakością. Zadowolenie Klienta. Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach”.
5. Typy reklamacji (wewnętrzne, jakość, logistyka, serwisowe, klient finalny).
6. Zarządzanie reklamacją – dobre praktyki:
 - rejestracja i dokumentowanie reklamacji, przykładowe formularze,
 - komunikacja z Klientem,
 - zespoły interdyscyplinarne,
 - specyfika branż – wymagania narzucone przez Klientów: zasady, procedury, podręczniki,
 - analiza danych, poszukiwanie przyczyn niezgodności, 5Why, 5Why wielościeżkowe, diagram Ishikawy,
 - raportowanie reklamacji: metodologia 8D,
 - działania korekcyjne i korygujące,
 - postępowanie z wyrobami niezgodnymi u klienta (sortowanie, naprawa),
 - analiza danych i sprzężenie zwrotne do procesu produkcji.
 - Wykorzystanie audytów w postępowaniu reklamacyjnym.

Ćwiczenia: możliwość dostosowania do potrzeb uczestników poprzez wybór z zakresu:

- Kryteria wymagań w zakresie reklamacji – działania w celu unikania reklamacji.
- Studium przypadku – reklamacja w firmie produkcyjnej z zastosowaniem 8D, Ishikawa, 5Why, 5Why wielościeżkowe (EOS) – reklamacja w firmie produkcyjnej.
- Studium przypadku - z możliwością dostosowania do potrzeb i przykładów Uczestników.

Czas trwania usługi

- Łączny czas trwania: **14 godzin zegarowych**
- **Zajęcia teoretyczne:** 4 godzin zegarowych
- **Zajęcia praktyczne:** 10 godzin zegarowych
- **Przerwy są wliczane** w czas trwania usługi

Organizacja walidacji:

- Walidacja przeprowadzana jest na zakończenie szkolenia
- Obejmuje część teoretyczną
- Każdy uczestnik przystępuje indywidualnie do walidacji
- **udostępniany jest test teoretyczny** (pytania zamknięte i/lub opisowe) – jako weryfikacja wiedzy

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>1 z 12 Idea i rozwój systemów zarządzania jakością, specyfika różnych branż produkcyjnych i usług. Kluczowe zasady: podejście procesowe, ciągłe doskonalenie i PDCA.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	15-06-2026	08:30	10:30	02:00
<p>2 z 12 -</p>	Przerwa	-	15-06-2026	10:30	10:50	00:20
<p>3 z 12 Planowanie ukierunkowanie na Klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Zalecenia normy ISO 10002 „Zarządzanie jakością. Zadowolenie Klienta. Wytoczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach”.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	15-06-2026	10:50	12:30	01:40
<p>4 z 12 -</p>	Przerwa	-	15-06-2026	12:30	13:15	00:45
<p>5 z 12 Typy reklamacji (wewnętrzne, jakość, logistyka, serwisowe, klient finalny). Zarządzanie reklamacją – dobre praktyki.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	15-06-2026	13:15	14:15	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>6 z 12</p> <p>Rejestracja i dokumentowanie reklamacji, przykładowe formularze, komunikacja z Klientem, zespoły interdyscyplinarne, specyfika branż – wymagania narzucone przez Klientów.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	15-06-2026	14:15	15:30	01:15
<p>7 z 12</p> <p>Raportowanie reklamacji: metodologia 8D, działania korekcyjne i korygujące, postępowanie z wyrobami niezgodnymi u klienta. Analiza danych i sprzężenie zwrotne do procesu produkcji.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	16-06-2026	08:30	10:30	02:00
<p>8 z 12 -</p>	Przerwa	-	16-06-2026	10:30	10:50	00:20
<p>9 z 12</p> <p>Wykorzystanie audytów w postępowaniu reklamacyjnym. Kryteria wymagań w zakresie reklamacji – działania w celu unikania reklamacji.</p>	Zajęcia	Olimpia Niziołek	16-06-2026	10:50	12:30	01:40
<p>10 z 12 -</p>	Przerwa	-	16-06-2026	12:30	13:15	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 12 Studium przypadku – reklamacja w firmie produkcyjnej z zastosowaniem 8D, Ishikawa, 5Why, 5Why wielościeżkowe (EOS) – reklamacja w firmie produkcyjnej.	Zajęcia	Olimpia Niziołek	16-06-2026	13:15	15:15	02:00
12 z 12 -	Walidacja	-	16-06-2026	15:15	15:30	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:35
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	02:10
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	15:35

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 706,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 200,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto 193,29 PLN

Koszt osobogodziny netto 157,14 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi 14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Olimpia Niziołek

- absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego, na kierunku Zarządzanie i marketing (magister zarządzania),
- ukończone studia doktoranckie na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego, kierunek: nauki społeczne,
- specjalistka i trener z zakresu lean management – przeprowadzonych ponad 6000 godzin szkoleniowych,
- prowadzi warsztaty i projekty z obszaru Kaizen, Lean Management, VSM, 5S, RCA / Problem Solving, 3P,
- wykładowca z zakresu lean management/quality i socjologii organizacji na uczelniach wyższych ,
- odbyła szereg szkoleń z zakresu Lean Management: – VSM – train the trainer, Creating Mix Model Value Streams, Value Stream Mapping Train-the-Trainer, Value Stream mapping, Creating Flow through Shared Resources, Business Process Value Streams - (Duggan Associates) Superday (5S, QCPC, RRCA, TPM. SMED, Kaizen, VSM, Standard Work, MFA, Benchmarking), Superday TTT, U ITO, U ITO train the trainer, Beer Game, Leading Kaizen Events, Change Management. Logistic Line Back, Zarządzanie projektami,
- doświadczenie zawodowe zdobywała jako specjalista ds. Lean Management w firmie z branży lotniczej. Prowadziła również projekty doskonalące w branży budowlanej i turystycznej,
- posiada szerokie doświadczenie w prowadzeniu i nadzorowaniu projektów doskonalących

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały i certyfikaty w formie elektronicznej

Warunki techniczne

WYMAGANIA TECHNICZNE / SPRZĘTOWE:

- Zaleca się min 3MBit / 1 MBit połączenie internetowe (download/upload)
- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge
- Zaleca się, aby uczestnicy posiadali słuchawki z mikrofonem (nie jest to wymóg konieczny o ile są one wbudowane w laptopie) oraz włączone kamery internetowe
- Komputer z systemem Windows, Mac, Linux, Pakiet Office (Word, Excel, Power Point)

Kontakt



ANNA WNEK

E-mail anna.wnek@tqmssoft.eu

Telefon (+48) 452 268 626