



TQMsoft spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★☆ 4,3 / 5

733 oceny

SZKOLENIE: Zarządzanie reklamacjami

Numer usługi 2026/05/26/15908/3587705

📍 Kraków

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 14:00 h

📅 15.06.2026 do 16.06.2026

2 890,50 PLN brutto

2 350,00 PLN netto

206,46 PLN brutto/h

167,86 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

- 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..
- Auditorzy wewnętrzni, auditorzy i uczestnicy auditów drugiej strony z ok. rocznym doświadczeniem..

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

05-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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?

TAK

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
- **Przeprowadzany 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	Tomasz Brzeziński	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. Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach”.</p>	Zajęcia	Tomasz Brzeziński	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	Tomasz Brzeziński	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	Tomasz Brzeziński	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	Tomasz Brzeziński	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	Tomasz Brzeziński	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	Tomasz Brzeziński	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%, możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT, pod warunkiem spełnienia pozostałych wymogów, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 890,50 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 350,00 PLN
--	--------------

Koszt osobogodziny brutto	206,46 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	167,86 PLN
--------------------------	------------

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Liczba godzin zegarowych usługi	14:00
---------------------------------	-------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Brzeziński

- 20 lat w automotive (najmocniejsi dostawcy Tier 1),
- 11 lat jako quality manager,
- Praca z klientami VW, BMW , Mercedes , KIA, Hyundai, Ford, Volvo, Audi, Porsche,
- Redukcje kosztów o 90% NQC,
- Redukcje reklamacji o 75%,
- Redukcja scrapu o 80%,
- Deeskalacje BMW , Mercedes,
- Advanced supplier development 4 lata,
- Wdrażanie projektów jako projekt manager jak również jako SAQE,
- 11 lat jako quality manage,
- PSCR,
- Rozwój pracowników,
- Rozmowy kwalifikacyjne, selekcja kandydatów .

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały i certyfikaty w formie drukowanej.

Adres

ul. Bociana 22a
31-231 Kraków
woj. małopolskie

Kontakt



ANNA WNEK

E-mail anna.wnek@tqmsoft.eu

Telefon (+48) 452 268 626