

DGM-Akademie

Ein Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.



Seminartitel:	Workshop „Polstermöbel Spezial“ <ul style="list-style-type: none">- Beurteilungskriterien anhand aktueller technischer Regelwerke- Vermeidbare Planungs- und Montagefehler- zusätzliche Reklamationsauslöser:<ul style="list-style-type: none">• höhere Ansprüche der Kunden• Erwartungshaltung• nachlassende Qualität• und mehr Rechtsschutzversicherungen
Zielgruppe:	<u>Für Handel und Hersteller:</u> Mitarbeiter im Kundenservice sowie Mitarbeiter, die sich um Beanstandungen kümmern
Seminarinhalte:	Teil I - Warekunde - Polstermöbel <ul style="list-style-type: none">• Industrielle Fertigung von Polstermöbeln mit deren eingesetzten Materialien• Wichtige Hinweise für den Verkauf:<ul style="list-style-type: none">der beste Weg der Reklamationsvermeidung• Die Auslieferung und Montage: Fahrzeug, Monteure, Werkzeuge etc.• Verhalten beim Kunden• Vermeidbare Montagefehler• Eine Beanstandung wird gemeldet: richtige Vorgehensweise• Beurteilungskriterien und Hilfsmittel• Anzuwendende technische Regelwerke wie DIN, RAL-GZ 430 etc.• Toleranzen und warentypische Eigenschaften• Abgrenzung zwischen berechtigten Beanstandungen, typischen Gebrauchsspuren und unterlassener Unterhaltspflege Teil II - Interaktive Bearbeitung <ul style="list-style-type: none">• Fallbeispiele der Teilnehmer typischer Reklamationen und deren Beurteilung• Tipps für außergerichtliche und rechtliche Auseinandersetzungen• Berechnung angemessener Minderungen
Referent:	ö. b. u. v. Sachverständiger: Alexander Laakes
Termin: Ort:	16.03.2022 Geschäftsstelle der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V. Friedrichstr. 13-15, 90762 Fürth
Seminardauer:	09.30 Uhr bis 16.00 Uhr
Kosten:	Preis für DGM- und VHK-Mitglieder: pro Person 355,-- € Preis für Nichtmitglieder: pro Person 395,-- € Inklusive Tagungspauschale für Verpflegung und Getränke sowie Tagungsunterlagen und Teilnahmeurkunde zzgl. Mehrwertsteuer
Anmeldeschluss:	1 Woche vor Seminarbeginn