

# DGM-Akademie

Ein Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.



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