Weyland / Haunhorst / Comans

Beanstandungen

Privates Reklamationsmanagement und behördliches Beanstandungsmanagement in der Lebensmittelwirtschaft



159,96 €
149,50 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783899475449
Medium: Buch
ISBN: 978-3-89947-544-9
Verlag: Behr's Verlag
Erscheinungstermin: 20.05.2009
Sprache(n): Deutsch
Auflage: Erscheinungsjahr 2009
Produktform: Medienkombination
Gewicht: 1000 g
Format (B x H): 148 x 210 mm

2 Schwerpunkte - klar getrennt:

1. Amtliches Beanstandungsmanagement
2. Firmeninternes Reklamationsmanagement

Die Trennung in diese beiden „Säulen“ entspricht der professionellen Arbeitsweise in Lebensmittelunternehmen. Bei dieser Vorgehensweise wird bei einer Abweichung zuerst differenziert, ob es sich um eine amtlich oder Kunden/Handels-Reklamation handelt, da Amt bzw. Kunde unterschiedliche Prozesse nach sich ziehen. Beide Bereiche benötigen ein fundiertes Wissen, um negative Folgen für das Unternehmen abzuwenden und ihnen vorzubeugen

Aus dem Inhalt von „Beanstandungen - Privates Reklamationsmanagement und behördliches Beanstandungsmanagement in der Lebensmittelwirtschaft “:

- **Amtliches Beanstandungsmanagement**

- Der richtige Umgang mit Beanstandungen
- Maßnahmen zum Vermeiden von Beanstandungen
- Vorbereitung auf behördliche Kontrollen
- Kommunikationsregeln
- Verhalten im Beanstandungsfall
- Ablauf einer amtlichen Beanstandung
- Regeln im Umgang mit Folgen von Beanstandungen
- Verhalten nach Abschluss des Verfahrens
- Beanstandungsbereiche

- **Firmeninternes Reklamationsmanagement**

- Vermeidung von Reklamationen
- Kommunikations- und Bearbeitungsregeln
- Verhalten bei Reklamationen
- Beanstandungen im Fokus der Öffentlichkeit - Mediale Wahrnehmung von Lebensmittelunternehmen

Kundenservice Verlag Dr. Otto Schmidt KG
Neumannstraße 10, 40235 Düsseldorf | kundenservice@otto-schmidt.de | 0221-93738-997 (Inland)