

**SZKOLENIE****„ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI KONSUMENCKIMI ORAZ WOBEC DOSTAWCÓW.****PODSTAWY PRAWNE W OPARCIU O KODEKS CYWILNY ORAZ USTAWĘ O OCHRONIE PRAW KONSUMENTA.”****WYKŁADY, ANALIZA PRZYKŁADÓW, PYTANIA I ODPOWIEDZI****TRYB SZKOLENIA: ON-LINE / STACJONARNE****SYMBOL: 86 JB****CEL / OPIS SZKOLENIA:**

Udział w szkoleniu pozwoli uczestnikom na świadome zarządzanie procesem obsługi reklamacji. Blok z aspektów prawnych dostarcza wiedzy na temat obowiązków przedsiębiorców i osób działających w ich imieniu (osób obsługujących proces reklamacyjny) oraz praw konsumentów. Dzięki tej wiedzy uczestnicy bardziej świadomie będą podejmowali decyzje dotyczące obsługiwanej reklamacji i nie dopuszczą do sytuacji, podczas których klienci lub partnerzy będą wywierali na nich niedopuszczalne naciski. Materiał szkolenia obejmuje zarówno regulacje dotyczące obrotu konsumenckiego, jak i umów zawieranych przez przedsiębiorców prowadzących jednoosobowe działalności gospodarcze (wpisanych do CEIDG) w zakresie niezwiązanym z przedmiotem tych działalności. Blok dotyczący współpracy zespołowej jest dawką wiedzy na temat efektywnej współpracy zespołowej. Uczestnicy uzyskają wiedzę na temat metod zarządzania zespołami, które powinny ze sobą współpracować w celu eliminacji przyczyn reklamacji. Uczestnicy nabędą, zatem wiedzę, jak nie tylko współpracować wewnątrz własnych zespołów, ale też na temat tego, jak tworzyć skuteczne zespoły z różnych komórek organizacji. Ostatni blok szkolenia, to warsztat służący do zdiagnozowania słabych stron procesu obsługi reklamacji i wypracowania nowych, bardziej skutecznych rozwiązań.

**UCZESTNICY SZKOLENIA:**

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się zarządzaniem i obsługą reklamacji, w tym kierowników i managerów odpowiedzialnych za jakość produktów, właścicieli małych i średnich przedsiębiorstw, pracowników działów zakupów i sprzedaży, odrębnych działów reklamacji w firmie, których zadaniem jest profesjonalne przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji składanych przez klientów jak również wobec dostawców.

**PROGRAM SZKOLENIA:****1. Aspekty prawne obsługi reklamacji:**

- Pojęcie konsumenta i przedsiębiorcy
- Czym jest sprzedaż konsumencka?
- Prawa konsumenta i przedsiębiorców podlegających wpisowi do CEIDG w zakresie umów niewiązanych z ich działalnością
- Obowiązki sprzedawcy,
- Odpowiedzialność sprzedawcy,
- Zwolnienie z odpowiedzialności sprzedawcy,
- Obowiązki konsumenta i przedsiębiorców podlegających wpisowi do CEIDG w zakresie umów niewiązanych i ich działalnością
- Prawa sprzedawcy,
- Umowy pomiędzy przedsiębiorcami,
- Ryzyko sprzedaży,
- Odpowiedzialność przedsiębiorców,
- Zwolnienie z odpowiedzialności,



- Rękojmia, a gwarancja – różnice.
  - Przebieg procesu reklamacji w kontekście roszczeń wynikających z rękojmi
2. Projekty cross-departamentalne nad eliminacją reklamacji:
- Praca zespołowa – zalety i metody,
  - Błędy w pracy zespołowej i ich eliminacja,
  - Zasady wprowadzania zmian w organizacji.
3. Zarządzanie reklamacjami – zespół doskonalenia jakości:
- Zasady pracy Zespołu Doskonalenia Jakości,
  - Metodologia rozwiązywania problemów 8D,
  - Techniki i narzędzia:
    - Burza mózgów,
    - Multi głosowanie,
    - Diagram pokrewieństwa,
    - Diagram przyczyny i skutku (diagram Ishikawy),
    - Lista sprawdzająca,
    - Analiza Pareto,
    - Karta przepływu,
    - Diagram strzałkowy,
    - Metoda 5 WHY,
    - Inne narzędzia.
4. Usprawnienie obsługi reklamacji:
- Przegląd procedur i procesów reklamacyjnych w organizacji,
  - Warsztat nad usprawnieniem obsługi reklamacji,
  - Rekomendacja skutecznych procedur obsługi reklamacji,
5. Dodatkowe pytania, podsumowanie, zakończenie szkolenia.

**TRENER:**

Prawnik, członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Gdańsku. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu własności intelektualnej oraz prawa nowych technologii na Uniwersytecie Gdańskim. Obecnie pracuje na stanowisku prawnika w dziale prawnym dużej spółki, gdzie odpowiada za kompleksową obsługę prawną w bieżącej działalności operacyjnej. Posiada bogate doświadczenie w obsłudze sądowej i pozasądowej procesów reklamacyjnych, w tym w analizie zasadności roszczeń, przygotowywaniu stanowisk prawnych oraz wsparciu organizacji w prawidłowym kształtowaniu i realizacji procedur reklamacyjnych. W pracy koncentruje się na praktycznym zastosowaniu prawa w działalności biznesowej, łącząc wiedzę prawną z realiami funkcjonowania przedsiębiorstw oraz potrzebą efektywnego zarządzania procesami reklamacyjnymi



**TERMINY:****16-17.03.2026 – szkolenie on-line****12-13.05.2026 – szkolenie on-line****06-07.07.2026 – szkolenie on-line****17-18.09.2026 – szkolenie on-line****07-08.12.2026 – szkolenie on-line****AGENDA SZKOLENIA:**

10:00 – 11.30 - rozpoczęcie szkolenia

11:30 - 11:45 – przerwa

11:45-13:15 cd. szkolenia

13:15- 13:30 – przerwa

13:30 – 15:00 cd. szkolenia

15:00 - podsumowanie, zakończenie.

**CENA SZKOLENIA:****TRYB ON-LINE****1.350,00 zł netto + VAT 23 %**

Cena zawiera: uczestnictwo w szkoleniu on-line, imienne zaświadczenie / certyfikat w wersji elektronicznej potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.

**Ilość miejsc na szkoleniu jest ograniczona. Decyduje kolejność zgłoszeń.**

Faktura VAT za szkolenie przesyłana jest w wersji elektronicznej po szkoleniu.

W przypadku braku podpisanego porozumienia dotyczącego możliwości wysyłania e-faktur, do wystawianej faktury doliczana będzie opłata administracyjna w wysokości 10,00 zł netto i faktura zostanie wysłana w wersji papierowej.

**RABATY:**

Szkolenie może być realizowane w ramach **PAKIETU SZKOLENIOWEGO** (rabat 10% na wszystkie szkolenia w pakiecie plus certyfikat specjalisty), szczegóły na stronie: <https://hamilton.com.pl/szkolenia/pakiety-szkolen/> .

Zgłoszenia wysłane na **co najmniej 2 tygodnie przed jego terminem, objęte są rabatem 5%** od ceny katalogowej szkolenia.

**Druga i kolejna osoba z tej samej firmy otrzymają rabat w wysokości 10 %.** \*

\*promocje nie łączą się z innymi rabatami

\*nie dotyczy szkoleń w ramach pakietów

**ZASADY ORGANIZACJI SZKOLENIA W PRZYPADKU WYBORU WERSJI ON-LINE:****Wymagania sprzętowe:**

W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia uczestnik powinien posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, wbudowaną kamerą (opcjonalnie) i mikrofonem, głośnikami (wejście słuchawkowe/słuchawki). Zalecamy korzystanie z przeglądarki internetowej Google Chrome.

**Przed szkoleniem:**

Przed szkoleniem do uczestnika zostaną wysłane materiały szkoleniowe (prezentacja) w formie elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

Ponadto opiekun szkolenia wyśle na adres e-mail uczestnika instrukcje niezbędne do połączenia on-line oraz zaproszenie do wirtualnej sali szkoleniowej / TEAMS lub ZOOM.

**Szkolenie:**

Szkolenie prowadzone jest przez trenera oraz opiekuna szkolenia. Opiekun szkolenia dostępny jest na początku i na końcu spotkania. W razie potrzeby kontaktu z w trakcie szkolenia opiekun dostępny będzie pod telefonem i adresem email. Szkolenie transmitowane jest na żywo, uczestnicy mogą zadawać pytania na bieżąco, komentować, prosić o wskazówki. Można też rozmawiać z innymi uczestnikami i dzielić się spostrzeżeniami. Uczestnikom nie jest udostępniana lista obecności oraz lista firm. Na zakończenie zajęć uczestnicy wypełniają test wiedzy (o ile jest przewidziany) i ankiety ewaluacyjne.

**Po szkoleniu:**

Uczestnicy otrzymują certyfikat / zaświadczenie uczestnictwa w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazany na zgłoszeniu.

**ZGŁOSZENIA:**

Zgłoszenia prosimy nadsyłać do 7 dni przed terminem szkolenia. Zapisy można dokonać poprzez stronę internetową <https://hamilton.com.pl/szkolenia/harmonogram-szkolen> lub formularz zgłoszeniowy, dostępny na życzenie.

W razie jakichkolwiek pytań lub potrzeby wsparcia technicznego prosimy o kontakt: [szkolenia@jsh.com.pl](mailto:szkolenia@jsh.com.pl) lub pod numerem telefonu: 58/ 766 99 46.

