

## Zarządzanie zwrotami gwarancyjnymi w branży automotive

### Agenda:

1. Wymagania IATF w odniesieniu do zwrotów gwarancyjnych:
  - 8.5.5.1 Informacje zwrotne z serwisu
  - 9.3.2.1 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania – uzupełnienie
  - 9.1.2.1 Zadowolenie klienta – uzupełnienie
  - 10.2.5 Systemy zarządzania gwarancjami
  - 10.2.6 Reklamacje klienta i analiza zwrotów z rynku
2. Wytyczne dla zwrotów gwarancyjnych w odniesieniu do wymagań specyficznych klientów (CSR) wraz z przykładami danych dot. IPTV:
  - Fiat Chrysler Automobiles – CQI-14 Automotive Warranty Management
  - General Motors
  - Ford
  - VW – No Trouble Found (NTF) w odniesieniu do Field Failure Analysis (VDA FFA)
  - BMW – przykład IPTV
3. Podstawowe pojęcia:
  - IPTV – Incidents Per Thousand Vehicles (R/1000, C1000)
  - Technical Factor + case study
  - No Trouble Found
  - MiS – Months in Service
4. Daimler - wymagania gwarancyjne:
  - Mercedes-Benz Special Terms
  - MBN 10448 – Field Failure Analysis
5. Działania prewencyjne klienta oraz organizacji:
  - Testy niezawodnościowe
  - Quality Tracking
  - Testy przeprowadzane przez klientów wewnętrznych
  - Wizyty w lokalizacjach klienta odnośnie przeprowadzania szkoleń produktowych, przemieszczania komponentów oraz line walk
6. Sposoby współpracy z klientami odnośnie przeprowadzania analiz dla zwrotów gwarancyjnych:
  - Pozyskiwanie informacji z organizacji odnośnie ustalonych okresów gwarancyjnych (przebieg, miesiące użytkowania).
  - Definiowanie Technical Factor oraz przepływu sztuk z sieci gwarancyjnej
  - Czynności do przeprowadzenia przez dilerów przed odesłaniem sztuki
  - Sposoby raportowania wyników analizy do klientów (pie chart, occurrence chart ect)
  - Metody statystyczne przy definiowaniu analizy ryzyka – rozkład Weibull'a: praktyczne przedstawienie na podstawie oprogramowania Minitab

- Metody statystyczne przy definiowaniu analizy ryzyka- ppm's (wraz z case study).

7. Najlepsze praktyki:

- Weryfikacja danych przesyłanych przez klientów
- Rozliczanie faktur (FCA)
- Działalność: Flying Doctor / Man in the Van
- Informacja zwrotna do rezydentów w zakładach produkcyjnych oraz ich wykorzystanie przy współpracy z jakością zakładów klienta

**Uczestnik nauczy się:**

- Jak rozpocząć współpracę z klientem w odniesieniu do zarządzania zwrotami gwarancyjnymi
- Od kogo w organizacji uzyskać informacje, które będą użyteczne podczas współpracy z klientem
- Jak rozpocząć działalność wewnątrz organizacji odnośnie definiowania poprawnego przepływu zwrotami gwarancyjnymi i wsparcia stacji dilerskich
- metod prezentowania danych do klienta.
- Jak dane z gwarancji mogą być wykorzystane w celu budowania relacji z zakładami klienta do których są wysyłane części

**Korzyści dla przedsiębiorstwa:**

- Redukcja kosztów związanych z gwarancją w organizacji
- Pozytywny wpływ na budowanie długoterminowych relacji z klientem w odniesieniu do zarządzania zwrotami gwarancyjnymi
- Lesson Learned z działań podjętych po zgłoszeniach gwarancyjnych, uwzględnione przy kwotowaniu nowych projektów

**Daty szkoleń otwartych:**

05.12-06.12.2019 – Pszczyna (2 dni)

**Cena:**

1450 zł zł netto / 1783,5 zł brutto

Dla każdego następnego uczestnika z tej samej firmy – 10% rabatu

**Cena obejmuje:**

- uczestnictwo w szkoleniu
- wyżywienie w trakcie szkolenia (obiad)
- materiały szkoleniowe
- certyfikat
- bufet kawowy
- komfortową salę wykładową
- 12 miesięcy konsultacji dla uczestników szkolenia

Cena nie obejmuje kosztów zakwaterowania.

**Czas trwania:**

- 2 dni (dzień 1 – 8 godzin lekcyjnych; dzień 2 – 6 godzin lekcyjnych)