

Problemlösemethoden

Seminardauer 1 Tag

Name: _____



Seminarablauf:

09:00 - 09:30 Uhr	Einleitung und Vorstellung der Teilnehmer
09:30 - 10:00 Uhr	1. Einleitung (Begriffe, rechtl. Konsequenzen) 2. Übersicht Problemlösemethoden
10:00 - 10:15 Uhr	Kaffeepause
10:15 - 12:00 Uhr	3. Problemlösemethoden / Umfassende Methoden Fallstudie 1
12:00 - 12:45 Uhr	Mittagspause
12:45 - 14:00 Uhr	3. Problemlösemethoden / Teilsapekte Fallstudie 2
14:00 – 14:15 Uhr	Kaffeepause
14:15 – 16:30 Uhr	4. Teamorientierung 5. Grundlagen der Reklamationsbearbeitung 6. Reklamationsmanagement 7. Zusammenfassung / Fragen /Bewertung
ca. 17:00	Seminarende

Ursache – Wirkungs – Diagramm (Ishikawa, Fishbone):

