

SYNTEZA

SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Prawna Obsługa Reklamacji

Oferta szkolenia

Łączymy to, co najcenniejsze - ludzi i wiedzę
www.synteza.pl

Kluczowe pytania szkolenia to:

- Jak zgodnie z przepisami reagować na reklamację?
- Jak interpretować zapisane w prawie terminy obowiązujące dla reklamacji?
- Jak radzić sobie z trudnymi reklamacjami?

Korzyści dla Uczestników:

Osoby obecne na szkoleniu, dzięki aktywnemu uczestnictwu:

- Nabędą wiedzę nt. obowiązującego ustawodawstwa reklamacyjnego
- Poznają przykładowe dokumenty używane w postępowaniu reklamacyjnym oraz terminy określone przez ustawodawcę dla procedur obsługi reklamacji [B2B i B2C]
- Rozwieją wątpliwości w zakresie interpretacji pojęć związanych z reklamacjami
- Praktycznie przećwiczą zdobyte umiejętności pod okiem eksperta

Program szkolenia

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Moduł I Co muszę wiedzieć, aby skutecznie uczestniczyć w procesie obsługi reklamacji?

Rękojmia (B2C) – odpowiedzialność sprzedawcy za zakupiony przez klienta towar

Zakres stosowania ustawy => Nowe definicje => Zasady przyjmowania reklamacji przez sprzedawcę =>

Uprawnienia konsumenta i sprzedawcy => Terminy w reklamacjach => Zasady dotyczące regresu

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji

Zasady tworzenia kart gwarancyjnych dla klientów indywidualnych => Gwarancja producenta [importera], sprzedawcy i usługodawcy => Odpowiedzialność gwaranta za nieprzestrzeganie zapisów własnej karty gwarancyjnej

Usługi i odpowiedzialność ich wykonawcy

Zawarcie umowy o wykonanie usługi – forma prawna i konsekwencje jej niezachowania => Zadek i zaliczka – zasady rozliczania i zwrotu => Odpowiedzialność usługodawcy za wadliwie wykonanie usługi

Program szkolenia

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Rękojmia i gwarancja w obrocie profesjonalnym (B2B, czyli jak obsługiwać reklamację, gdy klientem jest przedsiębiorca)

Rękojmia w kontaktach między przedsiębiorcami => Gwarancja – zasady tworzenia kart gwarancyjnych i dochodzenia uprawnień z nich wynikających => Relacje sprzedawca – dystrybutor – producent [importer] => Charakter i formy odpowiedzialności sprzedawcy, dystrybutora i producenta [importera] => Reżim prawny w kontaktach z partnerami zagranicznymi => Koszty reklamacyjne – zasady ponoszenia i wzajemnego rozliczania

Umowy zawierane na odległość (m.in. zakupy przez internet)

Obowiązki informacyjne => Możliwości odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość => Zawieranie umów przez telefon – zasady i metody potwierdzania => Obowiązki prowadzącego sklep internetowy

Spory w sprawach reklamacyjnych

Rzeczoznawcy w sprawach reklamacyjnych – zasady powoływania i koszty opinii => Organizacje konsumenckie => Sądownictwo polubowne i powszechne => Zakazane klauzule umowne => RODO w obsłudze reklamacji

Program szkolenia

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Moduł II Skoro już znam przepisy – jak odtąd obsługiwać będę reklamacje?

Jak to robić w naszym przypadku? Analiza przykładowych sytuacji reklamacyjnych

Praca indywidualna i prezentacja rozwiązań na forum grupy => Odpowiedzi na pytania Uczestników => Dyskusja nad trudnymi przypadkami

Podsumowanie i zakończenie szkolenia

Wypełnienie ankiet ewaluacyjnych => Rozdanie imiennych certyfikatów => Konsultacje i profilowane porady trenera

Metody dydaktyczne

Zajęcia prowadzone są metodami aktywizującymi.

Mini-wykłady wzbogacone prezentacją multimedialną dostarczają niezbędnej wiedzy i systematyzują już posiadane wiadomości. Stanowią jednocześnie wprowadzenie do dyskusji i analizy wybranych przypadków.

W trakcie zajęć i przerw **Uczestnicy uzyskują odpowiedzi na własne pytania** dotyczące omawianych zagadnień.

Zajęcia prowadzi:

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych



Mecenas Dawid Krzyżowski – prawnik, praktyk sądowy, przedstawiciel działu prawnego w największej w Polsce sieci dyskontowej, którą często reprezentuje przed sądami. Od ponad 14 lat jest członkiem Zespołu Trenerskiego SYNTEZA. Konstruuje programy i prowadzi bardzo wysoko oceniane szkolenia dla firm i instytucji. Szkolenia z zakresu stosowania prawa w praktyce działalności gospodarczej to jego żywioł. Pytania zadawane przez Uczestników zajęć nigdy nie pozostają bez odpowiedzi. Świetny mówca, ale i uważny słuchacz – umie dynamicznie dostosowywać przebieg zajęć do potrzeb grupy.

Uczestnicy podkreślają interesujący sposób prowadzenia zajęć. Doceniają, iż mówiąc o skomplikowanych zagadnieniach prawnych, używa zrozumiałego języka i uzupełnia treść mini-wykładów przykładami i anegdotami ze swej praktyki szkoleniowej i sądowej. Ceniony ekspert wspierający swymi projektami doradczymi działły HR i jakości wiodących firm.

Co otrzymuje Uczestnik?

- Najwyższej jakości szkolenie trwające 1 dzień (7 godzin dydaktycznych)
- Materiały szkoleniowe stanowiące kompendium wiedzy przekazywanej w czasie zajęć oraz przybory piśmiennicze
- Konsultacje indywidualne podczas trwania szkolenia
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Przerwy kawowe + lunch
- **BONUS!** Możliwość zadawania prowadzącemu pytań i uzyskiwania na nie odpowiedzi po szkoleniu – za pośrednictwem poczty elektronicznej (90-dniowy dostęp)
- Odroczoną płatność za szkolenie (14 dni po zajęciach)

Informacje organizacyjne

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

- Termin: **23 listopada 2018 r.** (w godz.: 9³⁰-16³⁰)
- Miejsce: **Vienna House Easy Katowice**, ul. Sokolska 24, 40-086 Katowice
- Koszt uczestnictwa: **455 zł** netto / 1 osobę (każda następna osoba z tej samej firmy -10%)
- Informacje + rezerwacja miejsc: +48 **501 75 64 65**; +48 **696 41 29 74**
- **Zgłoszenia:** e-mail zapisy@synteza.pl lub on-line na www.synteza.pl/

Ważne!

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

To szkolenie może być zrealizowane także w wersji zamkniętej:

- **W terminie, który uzgodnimy wspólnie** (pracujemy także w weekendy) w godzinach dogodnych dla Uczestników.
- **Wszędzie, gdzie życzy sobie tego nasz Klient** (np. w jego siedzibie).
- W rozsądnej cenie - koszt netto wynosi najczęściej ok. **2.300 zł** za grupę.

Dlaczego szkolenia z nami?

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Dlatego, że:

- Pracujemy dla bardzo wielu branż, m.in.: Automotive, Budownictwo, DIY, Dostawa mediów, Finanse, FCMG, Hutnictwo, Montaż instalacji przemysłowych, Produkcja mebli, Produkcja wózków dziecięcych, Produkcja materiałów budowlanych, Retail, TSL. Dzięki temu nasz zespół posiada **szerokie spektrum wiedzy o potrzebach rozwojowych, pochodzącej bezpośrednio z rynku.**
- Jako **pierwsza polska firma** wprowadziliśmy na rynek szkolenia m.in.: z zakresu obsługi reklamacji, kontroli wewnętrznej, negocjacji windykacyjnych.

Więcej informacji?

SYNTEZA
SZKOLENIA-KONSULTING

Od 1993 r. na polskim rynku szkoleń i usług doradczych

Zapraszam do kontaktu!

Adam Pilarczyk

Dyrektor

tel.: +48 32 281 62 31

e-mail: apilarczyk@synteza.pl

www.synteza.pl

Łączymy to, co najcenniejsze – ludzi i wiedzę

