



## WIE GEHEN SIE MIT REKLAMATIONEN UM?

Reklamationen kommen auf Ihren Tisch von unzufriedenen Kunden, stellen einen unerwünschten Aufwand dar und können viel Geld kosten – Kennen Sie das?

**Nutzen Sie Reklamationen zur Verbesserung Ihrer Produkte und Pflege Ihrer Kundenbeziehungen.**

Reklamationen können ein hervorragendes Mittel sein, um Optimierungsmöglichkeiten in Ihrem Unternehmen zu erkennen. Sie sind eine wichtige Säule für die Kommunikation mit dem Kunden und für Ihren eigenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Jede Reklamation bedeutet Kundenkommunikation. Häufig sind Reklamationen eigentlich Optimierungswünsche des Kunden für das existierende Produkt und damit wichtige Hinweise für Produktverbesserungen.

Als unabhängige Institution kann die PTS in diesem sensiblen Bereich besonders gut Lösungen erarbeiten, die die Interessen aller beteiligten Partner berücksichtigen und nicht teuer sein müssen. Unser Know-how erstreckt sich von einer exzellenten Fehleranalyse der reklamierten Produkte über die Ursachenermittlung bis zur Erarbeitung von Produkt- und Prozessinnovationen. Unsere Experten unterstützen Sie auch gern bei der Auswertung qualitätsrelevanter Daten und arbeiten im 8D-Team mit und moderieren auf Wunsch Brainstorming- bzw. Ursachenanalyse-Workshop. Wir erarbeiten Maßnahmen, um zukünftig Reklamationen zu vermeiden und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unter-



nehmens zu steigern. Konkret sind das Vorschläge und Lösungen zur Beseitigung der erkannten Ursachen, wie die Optimierung der Ausrüstung oder Labor- und Technikumsversuche zur weiteren Verbesserung der Produkteigenschaften. Auf Wunsch führt die Papiertechnische Stiftung auch die Überwachung der vorgeschlagenen Maßnahmen durch (Wareneingangskontrolle etc.).

Das breite Leistungsspektrum der PTS, z. B. moderne Laboratorien mit physikalischer Papierprüfung chemischer und instrumenteller Analytik (REM, NIR- und FTIR-Spektroskopie etc.), Technikumsanlagen und

firmenspezifische Inhouse-Schulungen kann in eine Gesamtlösungsstrategie eingebunden werden.

Durch gezielte Inanspruchnahme unseres Know-hows über die gesamte Papierwertschöpfungskette können Sie Ihr Wissen durch das unserer Experten ergänzen und fehlende Kapazitäten ausgleichen, um Ihre Produkte und Produktionsabläufe zu verbessern. Und falls Streit nicht vermeidbar ist: Die hohe Kompetenz und die strikte Neutralität der PTS-Gutachter werden auch von Gerichten anerkannt.