



# REKLAMACJE KLIENTA W BRANŻY AUTOMOTIVE - SKUTECZNE 8D ZGODNIE Z IATF 16949 PROGRAM SZKOLENIA

## Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego zarządzania reklamacjami klienta w branży automotive z wykorzystaniem metodyki 8D, zgodnie z wymaganiami IATF 16949 oraz oczekiwaniami klientów OEM. Szkolenie rozwija umiejętności szybkiej reakcji na reklamację, właściwego zabezpieczenia klienta, prowadzenia analizy przyczyn źródłowych oraz definiowania skutecznych działań korygujących i zapobiegawczych. Szczególny nacisk położony jest na jakość odpowiedzi do klienta, analizę Root Cause i Escape Point, dowody skuteczności działań oraz zabezpieczenie systemowe organizacji przed powtarzalnością problemów.

## Program szkolenia:

Pre - test

### DZIEŃ I - Reakcja na reklamację klienta.

#### 1. Reklamacja klienta jako sytuacja krytyczna:

- Wymagania IATF 16949 (10.2.3, 9.1.2).
- Customer specific requirements (CSR).
- PPM, Cost of Poor Quality, Chargeback.
- Czas reakcji - 24h / 48h / 72h.
- **Ćwiczenie: Analiza scenariusza „customer claim - 0 km defect”.**

#### 2. DO-D3: Natychmiastowa reakcja i zabezpieczenie klienta:

- Emergency Response Plan.
- Zatrzymanie wysyłek.
- 100% sortowanie.
- Clean point.
- Dowody skuteczności containment.
- **Warsztat: Opracowanie planu zabezpieczenia klienta w 24h.**

#### 3. D4 - Root Cause i Escape Point:

- Przyczyna powstania niezgodności.
- Przyczyna niewykrycia.
- Analiza logiczna i dowodowa.
- Wymagania OEM dotyczące dowodów.
- **Ćwiczenie: Praca zespołowa nad analizą przyczyn.**

#### 4. Komunikacja z klientem w trakcie 8D:

- Struktura raportu 8D.
- Najczęstsze powody odrzucenia raportów.



- Jak odpowiadać na komentarze klienta.
- Transparentność i budowa zaufania.
- Warsztat: Symulacja odpowiedzi do OEM.

## **DZIEŃ II - Trwałe rozwiązania i zabezpieczenie systemowe.**

### **5. D5-D6: Wybór i wdrożenie działań korygujących:**

- Eliminacja przyczyny vs redukcja skutku.
- Walidacja skuteczności.
- Dane potwierdzające stabilizację procesu.
- Monitoring KPI.
- **Ćwiczenie: Projekt działań i plan walidacji.**

### **6. D7 - Zapobieganie powtórkom:**

- Aktualizacja PFMEA.
- Aktualizacja Control Plan.
- Aktualizacja instrukcji pracy.
- Error Proofing (Poka-Yoke).
- Lessons Learned i Read Across.
- **Warsztat: Mapa zmian systemowych.**

### **7. Koszty reklamacji i zarządzanie ryzykiem:**

- Chargeback i koszt sortowań.
- Analiza ryzyka po reklamacji.
- KPI procesu reklamacyjnego.
- Eskalacje (Level 1-3).
- **Ćwiczenie: Analiza finansowego wpływu reklamacji.**

### **8. Case Study - pełny proces reklamacyjny:**

- Zgłoszenie klienta.
- Containment.
- Root Cause.
- Corrective Action.
- Aktualizacja systemu.
- **Warsztat końcowy: Kompletny proces 8D zgodny z IATF 16949.**

Post - test

## **👥 Grupa odbiorcza**

Szkolenie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za skuteczne zarządzanie reklamacjami klienta, prowadzenie analiz 8D oraz wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych w organizacjach produkcyjnych branży automotive. Szczególnie rekomendowane jest dla pracowników, którzy uczestniczą w komunikacji z klientami OEM, odpowiadają za jakość procesu reklamacyjnego oraz utrzymanie zgodności z wymaganiami IATF 16949 i wymaganiami specyficznymi klienta.

Szkolenie jest dedykowane w szczególności dla:

- inżynierów jakości,
- specjalistów Customer Quality,
- specjalistów Supplier Quality,
- koordynatorów reklamacji klienta,
- liderów i członków zespołów 8D,
- inżynierów procesu i produkcji,
- liderów produkcji,



- kierowników jakości,
- kierowników produkcji,
- managerów odpowiedzialnych za jakość, koszty złej jakości i relacje z klientem,
- osób przygotowujących raporty 8D dla klientów OEM,
- osób odpowiedzialnych za analizę przyczyn źródłowych, containment, działania korygujące i działania zapobiegawcze,
- pracowników zaangażowanych w aktualizację PFMEA, Control Planu, instrukcji pracy oraz Lessons Learned.

## Korzyści po szkoleniu

Uczestnicy szkolenia zdobędą praktyczne umiejętności pozwalające na skuteczne prowadzenie reklamacji klienta od momentu zgłoszenia problemu, poprzez zabezpieczenie klienta, analizę przyczyn, wdrożenie działań korygujących, aż po działania systemowe zapobiegające ponownemu wystąpieniu niezgodności.

### Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- prawidłowo zareagować na reklamację klienta w wymaganym czasie,
- zaplanować i wdrożyć skuteczne działania natychmiastowe,
- właściwie określić zakres containmentu i potwierdzić jego skuteczność,
- rozróżnić przyczynę powstania niezgodności od przyczyny niewykrycia problemu,
- prowadzić analizę Root Cause i Escape Point w sposób logiczny, dowodowy i akceptowalny dla klienta,
- dobrać adekwatne działania korygujące do zidentyfikowanych przyczyn,
- przygotować dane potwierdzające skuteczność wdrożonych działań,
- opracować profesjonalny raport 8D zgodny z oczekiwaniami klientów OEM,
- odpowiadać na komentarze klienta w sposób rzeczowy, transparentny i budujący zaufanie,
- aktualizować dokumentację systemową po reklamacji, w tym PFMEA, Control Plan, instrukcje pracy i Lessons Learned,
- identyfikować ryzyka powtórzenia problemu oraz wdrażać działania zapobiegawcze.

### Korzyści dla organizacji:

- skrócenie czasu reakcji na reklamację klienta,
- poprawa jakości i skuteczności raportów 8D,
- zmniejszenie liczby odrzuconych raportów przez klienta,
- redukcja kosztów reklamacji, sortowań, chargebacków i kosztów złej jakości,
- ograniczenie ryzyka eskalacji klientowskich,
- zwiększenie skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych,
- wzmocnienie nadzoru nad procesami po wystąpieniu reklamacji,
- lepsze przygotowanie do audytów IATF 16949 oraz audytów klientowskich,
- zwiększenie wiarygodności organizacji wobec klientów OEM,
- rozwój kultury szybkiego reagowania, analizy danych i odpowiedzialności za jakość.

## Metodyka szkolenia

Szkolenie prowadzone jest w formule praktyczno-warsztatowej, z naciskiem na realne sytuacje reklamacyjne występujące w branży automotive. Uczestnicy pracują na przykładach reklamacji klienta, analizują scenariusze problemów jakościowych, opracowują działania natychmiastowe, prowadzą analizę przyczyn oraz przygotowują elementy raportu 8D zgodnego z wymaganiami IATF 16949 i oczekiwaniami klientów OEM.

W trakcie szkolenia wykorzystywane są następujące metody pracy:

- mini-wykłady eksperckie wprowadzające wymagania IATF 16949, CSR oraz logikę procesu 8D,
- analiza rzeczywistych i przykładowych przypadków reklamacyjnych z branży automotive,



**Sudhara International**

+48 32 724 35 86

✉ info@sudharapolska.com  
www.sudharapolska.com

- ćwiczenia indywidualne i zespołowe dotyczące reakcji na reklamację klienta,
- warsztaty opracowania planu containmentu i zabezpieczenia klienta,
- analiza Root Cause oraz Escape Point na przykładach problemów jakościowych,
- symulacja przygotowania odpowiedzi do klienta OEM,
- praca zespołowa nad doбором działań korygujących i metod walidacji ich skuteczności,
- warsztaty aktualizacji dokumentacji systemowej: PFMEA, Control Plan, instrukcje pracy, Lessons Learned,
- analiza kosztów reklamacji, ryzyka eskalacji oraz wpływu reklamacji na wyniki jakościowe organizacji,
- omówienie najczęstszych błędów popełnianych w raportach 8D,
- test wiedzy przed i po szkoleniu jako forma weryfikacji przyrostu kompetencji.

Metodyka szkolenia koncentruje się na praktycznym wykorzystaniu wiedzy, dlatego uczestnicy nie tylko poznają wymagania, ale przede wszystkim uczą się ich stosowania w codziennej pracy z reklamacjami klienta. Szkolenie wzmacnia umiejętność logicznego myślenia, pracy na faktach, właściwego dokumentowania dowodów oraz komunikacji z klientem w sytuacjach krytycznych.

**Czas trwania szkolenia - 2 dni**