

## Описание учебного курса «Профилактика рекламаций»

- Цель курса:** Увеличение количества заказов за счет повторных обращений и рекомендаций клиентов, довольных качеством услуг по производству и монтажу СПК.  
Уменьшение расходов за счет сокращения количества рекламаций.
- Целевая аудитория:** Начальники монтажных подразделений, специалисты отдела контроля качества, специалисты по производству и монтажу СПК.
- Краткое описание:** На учебном курсе рассматриваются основные претензии к СПК. Выявляются причины некачественной работы окна. В ходе обучения приводятся примеры нарушений технологических требований при проектировании, производстве, монтаже СПК и даются рекомендации по их устранению.

**Продолжительность:** один день с 10-00 до 17-00, с перерывом на обед.

### Содержание:

1. Типовые рекламации и их классификация.
2. Рекламации, связанные с нарушением требований проектирования.
  - a. Ограничения по физическим свойствам материалов, входящих в состав СПК.
  - b. Ограничения по размерам отдельных элементов СПК.
  - c. Изменения микроклимата помещения.
  - d. Конденсат как причина рекламаций.
3. Рекламации, возникающие вследствие нарушения требований к производству.
  - a. Продувания.
  - b. Нарушения количества и расположения функциональных отверстий.
  - c. Задевание створочных элементов.
  - d. Трещины в углах СПК.
4. Рекламации, возникающие вследствие нарушения требований к монтажу.
  - a. Нарушение технологии применения монтажных материалов.
  - b. Нарушение герметичности монтажного шва.
  - c. Деформации СПК.
  - d. Размещение СПК в стеновом проеме.

### Расписание

- 10-00 – 11-15 – 1-я часть  
11-15 – 11-30 – кофе-брейк  
11-30 – 12-45 – 2-я часть  
12-45 – 13-45 – обед  
13-45 – 15-00 – 3-я часть  
15-00 – 15-15 – кофе-брейк  
15-15 – 17-00 – 4-я часть

