

Ablauf Beschwerdemanagement



Kontaktperson:
Celina Grotjahn,
c.grotjahn@yf-
europa.de

Phase 1:

Mündlich, schriftlich, persönlich
Ankommen lassen
Raum für Emotionen geben

Innerhalb 8 Stunden

Phase 2:

Beschwerde aufnehmen
Dokumentation der Beschwerde &
Ablage im Ordner
„Beschwerdemanagement“

Innerhalb 24 Stunden

Phase 3:

Bewertung
Entschuldigung aussprechen
für die Unannehmlichkeiten

Innerhalb 48 Stunden

Phase 4:

Lösung suchen
Angebot unterbreiten
Zusammenfassung geben

Innerhalb 48 Stunden

Ablauf Beschwerdemanagement



Phase 5:

Vorgehen besprechen

Abschluss einleiten

Lösung finden

Prüfen der Korrekturmaßnahme

Innerhalb 48 Stunden

Ablauf des Beschwerdemanagement

- Den Kunden ernstnehmen
- Den Kunden auf die Sachebene holen
- Durch Dokumentation nachhaltige Lösungen finden
- Durch Kommunikation in Kontakt bleiben

Ziele des Beschwerdemanagement

- Kundenzufriedenheit
- Dienstleistungen verbessern
- Kundenbindung durch Erfüllung der Erwartungen stärken