

Titel: Vorlage - Beschwerde von Mandant, Dritten	Letzte Sicherung: 22.09.2011 16:26
Vorgang:	Seite: 1 von 1
Bearbeiter:	Datum: 22. September 2011

Beschwerdebeleg	erl.	entf.	Bemerkungen
Wer beschwert sich? Name: Vorname: Titel: Position:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wie? <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> schriftlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informationen für Rückfragen: Adresse: Tel.: Fax: E-Mail:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
An wen ist die Beschwerde gerichtet? (z.B. Prozess, Abteilung, Person...):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10 Checkpunkte für die weitere Bearbeitung	erl.	entf.	Bemerkungen
1. Aktiv zuhören. Lassen Sie den Kunden aussprechen (Dampf ablassen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Entschuldigen Sie sich im Namen der Firma: „Es tut mir leid, dass Sie verärgert sind.“			
3. Grund der Beschwerde präzise erfragen und Notizen machen Wann und wo tritt das Problem auf? Umfang und Häufigkeit des Problems? Fragen Sie: „Wie kann ich Ihnen helfen?“			
4. Rasche, umgehende Erledigung zusagen . zugesagt wurde: bis wann: Rückmeldungsart:			
5. Dem Kunden für den Hinweis danken.			
6. Sicherstellen, dass der Kunde auch wirklich zufriedengestellt ist.			
7. Sich freundlich verabschieden.			
8. Wenn es die Situation zulässt, auf Neuigkeiten (interessante Leistungen) aufmerksam machen.			
9. Ergebnisse und Maßnahmen der internen Beschwerdeauswertung sind:			
10. Die Rückfrage beim Kunden, um festzustellen inwieweit die Maßnahme erfolgreich war, ergab:			