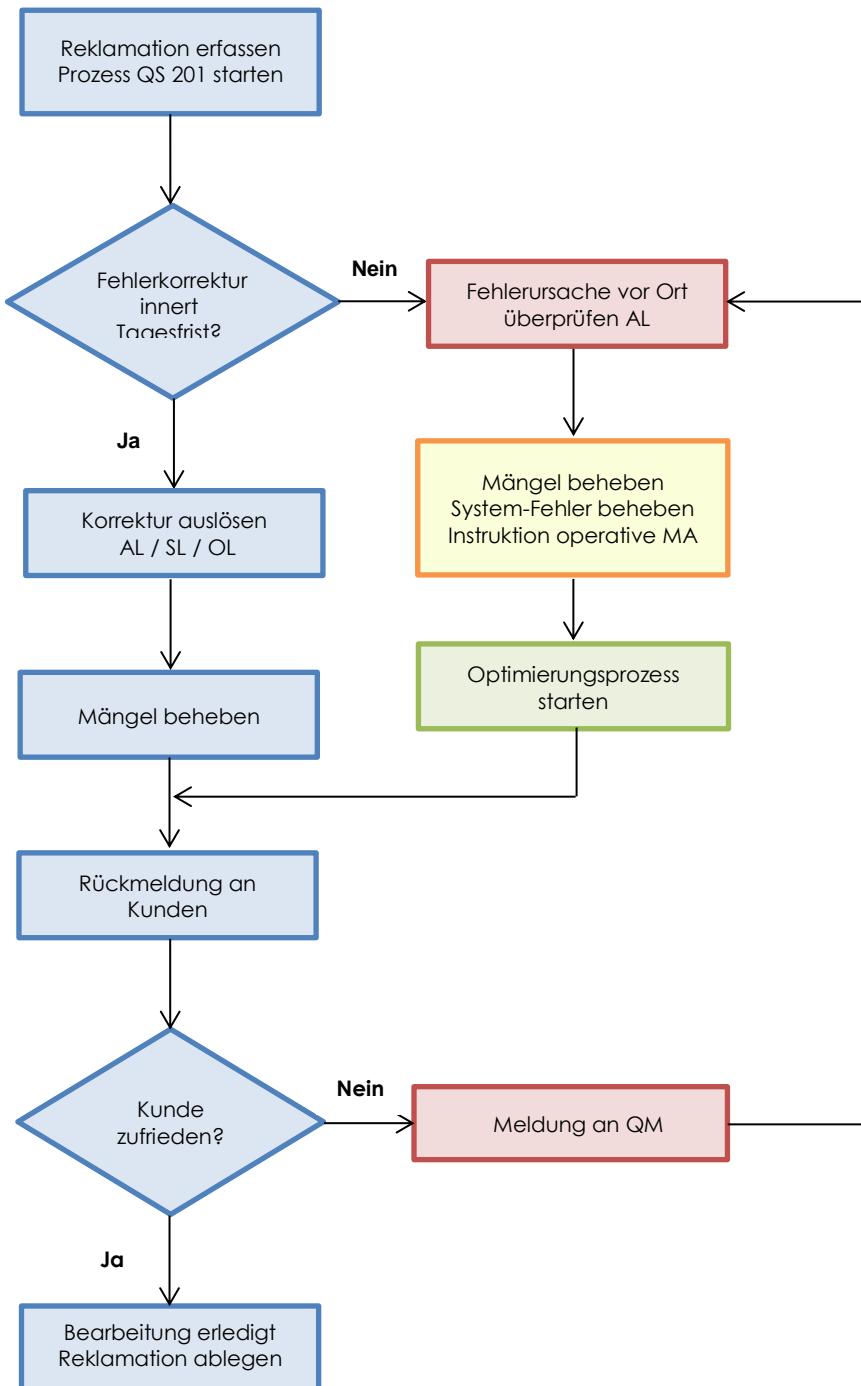


Standardprozess Bearbeitung von Reklamationen



Reklamation
Verhaltensfehler
Methoden-Fehler
System-Fehler

=> Ist eine Verbesserungs-Chance. Fehler akzeptieren. Korrektur gleichentags.
=> Offen und respektvoll kommunizieren, rasch und nachhaltig korrigieren.
=> Das ganze Team involvieren und bedarfsgerecht instruieren.
=> Ursache rasch durch geeignete Massnahme beheben, Kunde involvieren.