

Reklamationsbearbeitung

Servicefunktionen

	offen	erledigt	in Arbeit	Prio	Termin
1. Bearbeitung innerhalb 3 Tagen					
2. Info über Bearbeitungsstand an Kunden					
3. Rückruf erfolgt					
4. Rücksprache mit Produktmanagement					
5. Rechnungsstelle benachrichtigt					
6. Technischen Kundendienst bestellt					
7. Artikel ausgetauscht					
8. Gutschrift erstellt					
9. Problem ernst genommen					
10. Lösungsansätze für die Zukunft erstellt					
11. Verursacher festgestellt					
12. Vorgesetzten informiert					
13. Protokoll aufgenommen					
14. Problem offen ansprechen					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

Prio:

A = hoch; muss innerhalb 1 Tag erledigt werden

B = mittel; muss innerhalb 2 Tagen erledigt werden

C = niedrig; muss innerhalb 3 Tagen erledigt werden