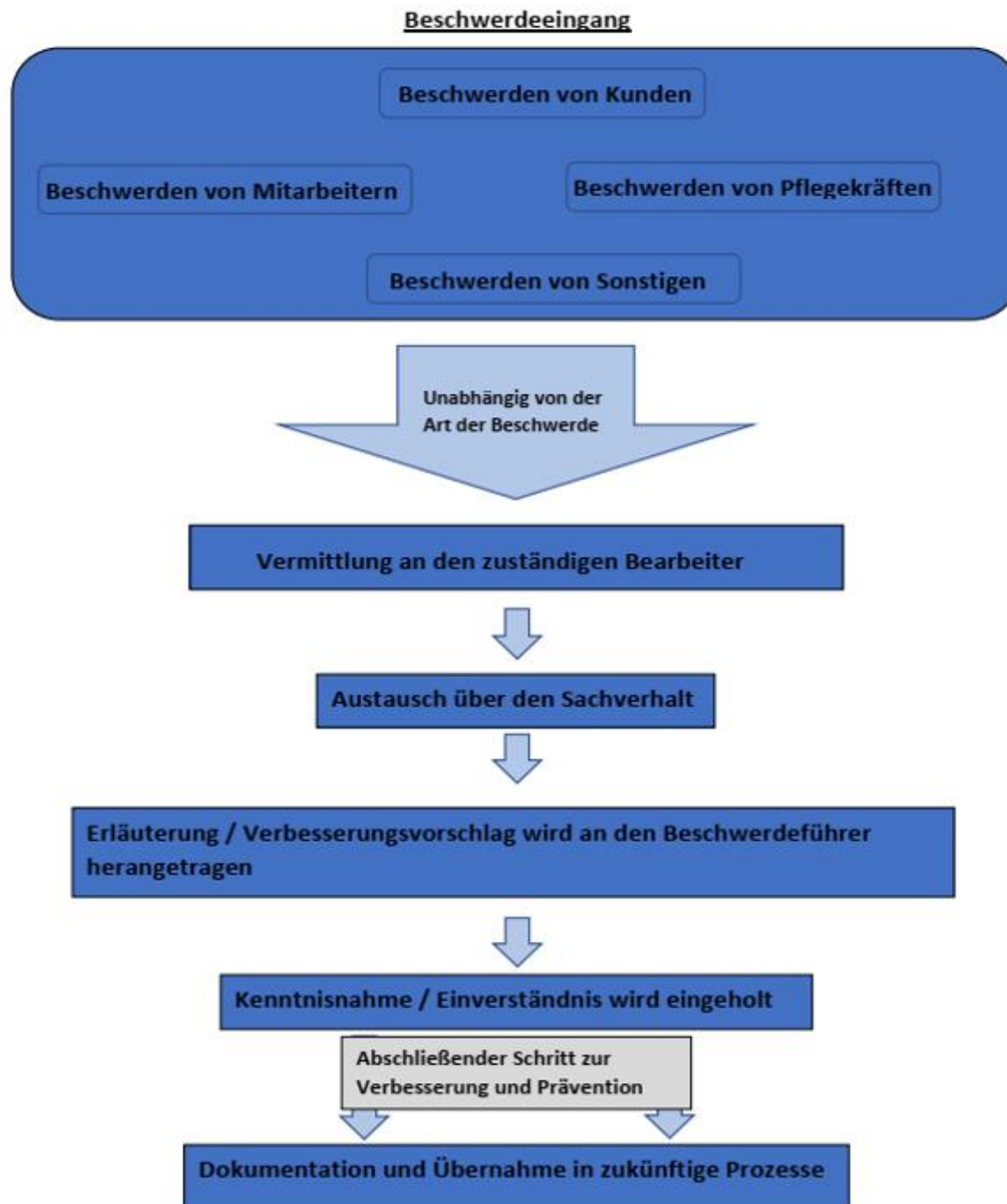


**Kontaktperson für Beschwerden:**  
**Celina Schmidt, 05151 9818604,**  
**c.schmidt@yf-europa.de**



Dieser Prozess geht nicht länger als 3 Wochen!

# Beschwerdemanagement



- **Phase 1:**

- ⇒ Beschwerden können bei uns auf jedem Weg gegeben werden (mündlich, schriftlich, persönlich, telefonisch)
- ⇒ Jeder kann eine Beschwerde äußern und unsere Mitarbeiter dürfen die Beschwerden annehmen und wird auch an unsere Geschäftsleitung weitergegeben.
- ⇒ Ankommen lassen
- ⇒ Raum für Emotionen geben

- **Phase 2:**

- ⇒ Beschwerde aufnehmen
- ⇒ Dokumentation der Beschwerde & in unser CRM-System pflegen

- **Phase 3:**

- ⇒ Bewerten/Analyse der Beschwerde (ist die Beschwerde zutreffend? Wer ist der Ansprechpartner? Ursache? Wer ist an der Beschwerde beteiligt?)
- ⇒ Entschuldigung aussprechen für die Unannehmlichkeiten

- **Phase 4:**

- ⇒ Lösung suchen
- ⇒ Angebot unterbreiten
- ⇒ Rückmeldung geben



- **Phase 5:**

- ⇒ Fehlerbeseitigung und Korrekturmaßnahmen umsetzen
- ⇒ Vorgehen besprechen
- ⇒ Abschluss einleiten
- ⇒ Lösung finden
- ⇒ In CRM-System pflegen
- ⇒ Prüfen der Korrekturmaßnahme

- **Wichtige Aspekte beim Beschwerdemanagement**

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

- **Ziele des Beschwerdemanagement**

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