

Beschwerdemanagement

Formular zur Beschwerdeerfassung	
Beschwerdeeingang (sofortige Weitergabe an das Beschwerde- und Verbesserungsmanagement)	
Datum der Beschwerde	
Entgegengenommen durch (Name und Arbeitsbereich)	
Beschwerdeführer	
Name	
Anschrift	
Wohnbereich	
Telefon	
ggf. E-Mailadresse	
Grund der Beschwerde	
kurze Beschreibung des Problems. Wenn der Platz nicht ausreicht, verwenden Sie bitte die Rückseite.	
.....
Datum,	Unterschrift des Mitarbeiters, der die Beschwerde angenommen hat

Beschwerdemanagement		Checkliste	
Eingang der Beschwerde:		laufende Nummer:	
Sofortmaßnahmen			
Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	
Wenn ja: Wer hat die Sofortmaßnahmen eingeleitet?			
Wenn ja: Beschreibung der Sofortmaßnahme			
Wenn ja: War die Sofortmaßnahme erfolgreich? Ist der Kunde mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	
Wenn ja: Ist bereits mit der Sofortmaßnahme die Beschwerde aus der Welt?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	
Vereinbarung mit dem Kunden			
Wurde mit dem Kunden eine Vereinbarung getroffen, wie das Problem abgestellt werden kann?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	
Wenn ja: Wie lautet der Inhalt der Vereinbarung?			
Muss die Beschwerde für die weitere Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter übergeben werden?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	
Wenn ja: An welchen Mitarbeiter?			
Lösung des Problems			
Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache des Problems zu beseitigen?			

