



Proces upravljanja pritužbama

Kontakt osoba:
Celina
Grotjahn,c.grotjahn
@yf-europa.de

1. faza:

Usmeni, pismeni, lični
ARRIVE
dajte mjesto emocijama

U roku od 8 sati

2. faza:

prijaviti žalbu
Žalbena dokumentacija i arhiviranje u
fajlu "Upravljanje žalbama".

U roku od 24 sata

Faza 3:

PROCJENA
Izvinjavamo se zbog
neugodnosti

U roku od 48 sati

4. faza:

tražim rješenje
napraviti ponudu
dati sažetak

U roku od 48 sati



Proces upravljanja pritužbama

5. faza:

razgovarati o proceduri
pokrenuti gašenje
pronaći rješenje
Pregledajte korektivne radnje

U roku od 48 sati

Proces upravljanja pritužbama

- Shvatite kupca ozbiljno
- Spustite kupca na činjenični nivo
- Pronađite stabilna rješenja kroz dokumentaciju
- Ostanite u kontaktu putem komunikacije

Ciljevi upravljanja pritužbama

- zadovoljstvo kupaca
- poboljšati usluge
- Izgradite lojalnost kupaca ispunjavanjem očekivanja