

Процес управљања жалбама



Контакт особа:
Целина
Гротјахн,ц.гротјахн
@иф-еуропа.де

Фаза 1:

Усмени, писмени, лични
СТИГЛО ЈЕ
уступити место емоцијама

У року од 8 сати

Фаза 2:

пријави жалбу
Документација о жалбама и
подношење у датотеку за
управљање жалбама.

У року од 24 сата

3. фаза:

ЕВАЛУАЦИЈА
Извињавамо се због
непријатности

У року од 48 сати

4. фаза:

тражим решење
направити понуду
дати резиме

У року од 48 сати



Процес управљања жалбама

5. фаза:

разговарати о процедури
иницира гашење
пронађу решење
Прегледајте корективне радње

У року од 48 сати

Процес управљања жалбама

- Схватите купца озбиљно
- Спустите купца на чињенични ниво
- Пронађите стабилна решења кроз документацију
- Останите у контакту путем комуникације

Циљеви управљања притужбама

- задовољство купаца
- побољшање услуга
- Изградите лојалност купаца испуњавањем очекивања