

Процес на управување со поплаки



Лице за контакт:
Celina
Grotjahn,c.grotjahn
@yf-europa.de

Фаза 1:

Усно, писмено, лично
ПРИСТИГНЕ
отстапи место на емоциите

Во рок од 8 часа

Фаза 2:

пријави жалба
Документација за приговори и
поднесување во датотеката
„Управување со жалби“.

Во рок од 24 часа

Фаза 3:

ЕВАЛУАЦИЈА
се извинуваме за
непријатностите

Во рок од 48 часа

4-та фаза:

Јас барам решение
направи понуда
даде резиме

Во рок од 48 часа

Процес на управување со поплаки

5-та фаза:

разговараат за постапката
иницира исклучување
најдете решение
Прегледајте ги корективните активности

Во рок од 48 часа



Процес на управување со поплаки

- Сфатете го клиентот сериозно
- Сведете го клиентот на фактичко ниво
- Најдете стабилни решенија преку документацијата
- Останете во контакт преку комуникација

Цели на управување со жалби

- задоволството на клиентите
- подобрување на услугите
- Изградете лојалност на клиентите со исполнување на очекувањата