



PRIVATE
ADVICE
BÜRO LUDWIGSBURG
TEL.: 07141 - 99 29 10



PRIVATE
ADVICE
BÜRO STUTTGART
TEL.: 0711 - 257 32 36

Ablauf Beschwerdemanagement

interne Erfassung
jeder Kunden-
beschwerde im
Kundenverwaltungs-
system

Eingangsbestätigung
an den Kunden per
Email

Klärung der
Zuständigkeit
intern/extern

Bei externe
Zuständigkeit Kunde
umgehend darüber
informieren

Problemlösung
veranlassen und
Kunde zum
Bearbeitungsstand
informieren

Wiedervorlage
kurzfristig setzen und
finale Lösung
veranlassen

Kunde über finale
Lösung informieren

Zufriedenheit des
Kunden zur Lösung
erfragen, ggf. der
Geschäftsführung
vorlegen

Event. Fehlerschwer-
punkte identifizieren
und Lösungen für die
Zukunft ableiten