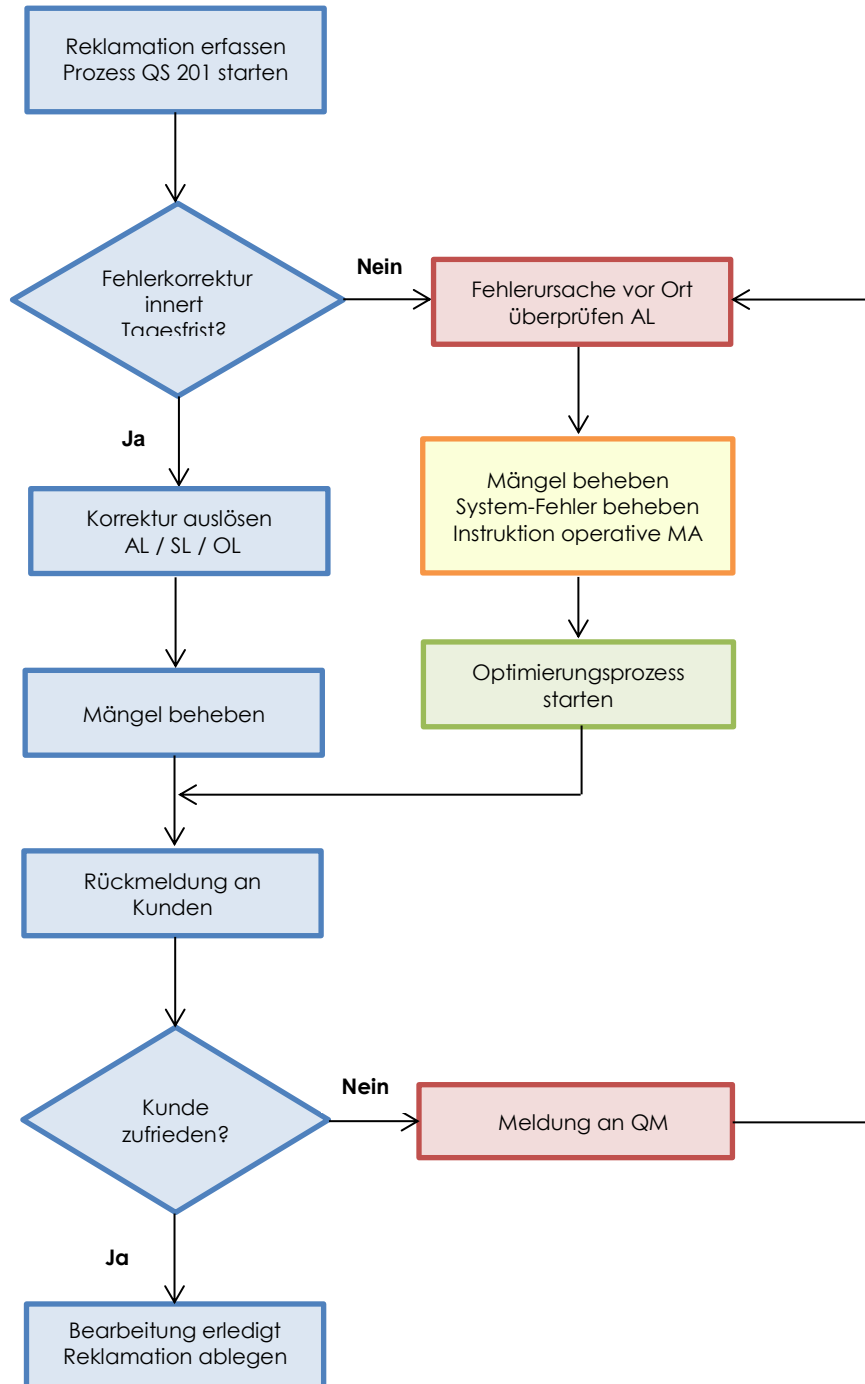


Standardprozess Bearbeitung von Reklamationen



Reklamation	=> Ist eine Verbesserungs-Chance. Fehler akzeptieren. Korrektur gleichentags.
Verhaltensfehler	=> Offen und respektvoll kommunizieren, rasch und nachhaltig korrigieren.
Methoden-Fehler	=> Das ganze Team involvieren und bedarfsgerecht instruieren.
System-Fehler	=> Ursache rasch durch geeignete Massnahme beheben, Kunde involvieren.