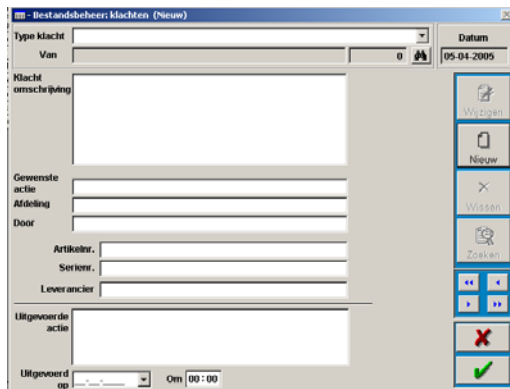


KLACHTEN IN RELOTEC

KLACHTEN ADMINISTRATIE

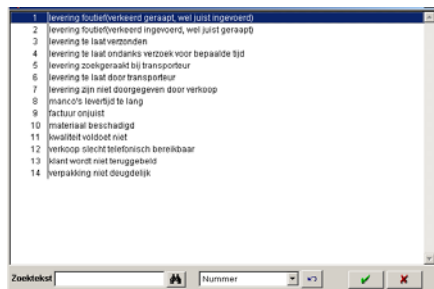


Klachten administratie is belangrijk. Groeperen van klachten en maatregelen treffen ter voorkoming van klachten is nog belangrijker. Zijn er klanten die altijd klagen? En waar klagen die klanten dan in de meeste gevallen over? Is ook hier de 80/20 regel van toepassing? De klachten administratie helpt bij het oplossen van knel punten in de organisatie.

KLACHTEN CATEGORIËN TABEL STANDAARD

Het invullen van alle mogelijk voorkomende klachten onder punt tabellen is belangrijk. Is dit voorwerk goed uitgevoerd dan worden alle ontvangen klachten van een zelfde categorie voorzien. Iedere categorie heeft een nummer, zodat groeperen van klachten bij output van statistiek goed mogelijk is en een goed inzicht geeft.

TYPE KLACHT



KIES VOOR LADEN TABEL KLACHT
CATEGORIËN **KNOP 103 EN KNOP 15**

Probeer bij het registreren van een klacht altijd zoveel mogelijk de juiste rubriek/categorie te kiezen. Kies knop zoeken en neem de juiste klacht.

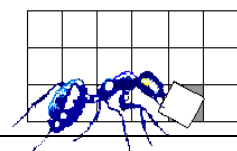
ZIE TEVENS WIJZE VAN REGISTREREN
IN BESTANDBEHEER VIA **KNOP 094**

KLACHT VAN KLANT

Kies de klant via zoekknop. Met die handelingen zijn alle relatie gegevens van de klant tevens gekoppeld. Zo kan u de klant makkelijk terugbellen.

REGISTRATIE KLACHT VAN KLANT KIES
KNOP 003

OMSCHRIJVING KLACHT



KLACHTEN IN RELOTEC

OMSCHRIJVING KLACHT

Omschrijf de klacht helder en eenduidig zodanig dat de afdeling die de klacht moet oplossen er iets mee kan. Wordt de klacht ter bevestiging ook naar de klant gestuurd dan moet de omschrijving ook voor de klant helder zijn.

GEWENSTE ACTIE

Vul gewenste actie in. Actie klacht wordt in agenda geplaatst. Vul datum in dat klacht moet zijn opgelost.

ACTIE DOOR AFDELING

Vul afdeling in die probleem moet oplossen.

DOOR PERSOON

De persoon die actie neemt. Zie tabel personen.

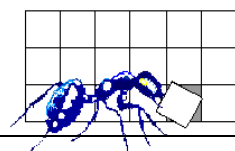
INGAVE PERSONEN KIES **KNOP 103**
TABELLEN EN DAN **KNOP 03**

KLACHT GAAT OVER ARTIKEL

Artikelnummer met omschrijving bij klacht zoeken uit artikelbestand.
Niet invullen dan gaat klacht niet over artikel.

MAIL NAAR VERKOPER.

Informeer desgewenst via e-mail de verkoper zodat hij weet van de klacht.



KLACHTEN IN RELOTEC

KLACHT GAAT OVER SERIENUMMER

Is serienummer bekend dan hier invullen.
Serienummer kan worden gezocht uit bestand
KNOP 025 van TD ADMIN.

UITGEVOERDE ACTIE

Vul uitgevoerde actie voor oplossen van
probleem goed in.

ACTIE OP DATUM

Datum klacht opgelost.

