

Anhang 4

Beispiel für ein Beschwerdeerfassungsformular

Beispiel für ein Beschwerdeerfassungsformular

Beschwerdeannahme	
Entgegennehmende(r): _____	Eingangsdatum: _____
Beschwerdeweg	
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Brief
<input type="checkbox"/> Persönlich	<input type="checkbox"/> _____
Adressat der Beschwerde	
<input type="checkbox"/> Kundenbetreuung	<input type="checkbox"/> Verkauf
<input type="checkbox"/> Geschäftsführung	<input type="checkbox"/> _____
Beschwerdeführer	
Stammdaten	
Anrede: _____	Interner/externer Kunde
Vorname: _____	<input type="checkbox"/> Interner Kunde <input type="checkbox"/> Externer Kunde
Firma/Name: _____	Betroffener
Ansprechpartner: _____	<input type="checkbox"/> Beschwerdeführer selbst
Straße/Postfach: _____	<input type="checkbox"/> Angestellter des Beschwerdeführers
PLZ/Ort: _____	<input type="checkbox"/> Vorgesetzter des Beschwerdeführers
	<input type="checkbox"/> Verwandter des Beschwerdeführers
	Verärgerung
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	gering sehr groß
Beschwerdeobjekt	
Produkt/Dienstleistung	
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
Marktangebot/Marketing-Mix	
<input type="checkbox"/> Produkt	<input type="checkbox"/> Preis
<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Prozess
<input type="checkbox"/> Distribution	<input type="checkbox"/> Kommunikation
<input type="checkbox"/> Physisches Umfeld	<input type="checkbox"/> _____
Gesellschaftspolitisches Verhalten	
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
Beschwerdeproblem	
Fallschilderung	
_____	Art des Problems
_____	<input type="checkbox"/> Problem 1 <input type="checkbox"/> Problem 2
_____	<input type="checkbox"/> Problem 3 <input type="checkbox"/> Problem 4
_____	Ort des Problemauftritts
_____	_____
_____	Zeitpunkt des Problemauftritts
_____	_____
Erst-/Folgebeschwerde	
<input type="checkbox"/> Erstbeschwerde	<input type="checkbox"/> Folgebeschwerde
Vom Kunden gewünschte Fall-Lösung	
_____	Reaktionsdringlichkeit
_____	<input type="checkbox"/> Dringlichkeitsstufe 1
_____	<input type="checkbox"/> Dringlichkeitsstufe 2
_____	<input type="checkbox"/> normale Bearbeitung
_____	Gewährleistung/Kulanz
_____	<input type="checkbox"/> Gewährleistung
_____	<input type="checkbox"/> Kulanz

Beschwerdelösung

Tatsächlich realisierte Problemlösung

Dem Kunden gegenüber gemachte Zusagen

Terminzusagen

- Sofort gelöst
- Zwischenbescheid bis zum _____
- Problemlösung/Wiedergutmachung bis zum _____

Beschwerdebearbeitung

Complaint Owner

- Complaint Owner 1
- Complaint Owner 2
- Complaint Owner 3
- Complaint Owner 4

Beschwerdebearbeitungsprozess

- Prozess 1
- Prozess 2
- Prozess 3
- Prozess 4