



## **2. Dienstleistungs-Standards**

### **2.4 Umgang mit Reklamationen**

**Datum: 16.12.2016**

Es gilt die Regel:

**„Reklamationen haben erste Priorität und werden so schnell wie möglich geklärt.“**

Danach folgt die Info vom Außendienst an den Innendienst:

- ✓ Was ist beschädigt?
- ✓ Was erwartet der Kunde?
- ✓ Was wurde vom Außendienst zugesagt?

Außen- und Innendienst stimmen im Feedbackgespräch ab: „Was muss/sollte der Innendienst tun?“