

# Beschwerdemanagementrichtlinie

## 1. Zielsetzung

Unser Unternehmen verpflichtet sich zur transparenten, effizienten und fairen Behandlung von Beschwerden. Das Beschwerdemanagement dient dazu, Kunden eine Möglichkeit zu geben, ihre Unzufriedenheit zu äussern, Probleme anzusprechen und angemessene Lösungen zu finden. Ziel ist es, Kundenvertrauen zu stärken und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.

## 2. Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde wird definiert als eine schriftliche oder mündliche Äusserung eines Kunden, die einen Mangel an Zufriedenheit mit unseren Produkten, Dienstleistungen oder dem Service zum Ausdruck bringt.

## 3. Zuständigkeit

Das Beschwerdemanagement ist die Verantwortung aller Mitarbeiter unseres Unternehmens. Alle Mitarbeiter sind dazu angehalten, Beschwerden ernst zu nehmen und angemessen zu behandeln. Die Leitungsebene ist für die Überwachung und Umsetzung des Beschwerdemanagementsystems verantwortlich.

## 4. Ablauf des Beschwerdemanagements

4.1. Eingang der Beschwerde: Beschwerden können schriftlich, per E-Mail, Telefon oder persönlich eingereicht werden. Jede Beschwerde wird umgehend entgegengenommen und protokolliert.

4.2. Untersuchung der Beschwerde: Die Beschwerde wird gründlich und objektiv untersucht. Dazu können Gespräche mit dem Kunden, interne Nachforschungen und die Überprüfung relevanter Dokumente gehören.

4.3. Reaktion auf die Beschwerde: Der Kunde erhält eine zeitnahe und angemessene Antwort auf seine Beschwerde. Wir bemühen uns, Lösungen anzubieten und gegebenenfalls Entschädigungen anzubieten, um die Zufriedenheit des Kunden wiederherzustellen.

4.4. Überprüfung und Verbesserung: Wir überprüfen regelmässig alle eingehenden Beschwerden, um mögliche Trends, wiederkehrende Probleme oder Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Auf dieser Grundlage werden Massnahmen ergriffen, um unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse kontinuierlich zu verbessern.



## **5. Vertraulichkeit und Datenschutz**

Alle Beschwerden und damit verbundenen Informationen werden vertraulich behandelt und gemäss den geltenden Datenschutzbestimmungen verwaltet.

## **6. Beschwerderegulung**

Sollte der Kunde mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden sein, steht ihm die Möglichkeit offen, die Angelegenheit an eine höhere Managementebene zu eskalieren.

## **7. Dokumentation**

Alle eingegangenen Beschwerden werden dokumentiert, einschliesslich der Art der Beschwerde, des Datums des Eingangs, der Untersuchungsergebnisse und der getroffenen Massnahmen.

## **8. Schulung und Sensibilisierung**

Alle Mitarbeiter erhalten regelmässige Schulungen und Informationen zum Beschwerdemanagement, um sicherzustellen, dass sie mit den richtigen Fähigkeiten und Kenntnissen ausgestattet sind, um Beschwerden angemessen zu behandeln.

## **9. Kommunikation und Zugänglichkeit**

Unsere Beschwerdeverfahren sind transparent und für alle Kunden zugänglich. Wir stellen sicher, dass Kunden wissen, wie sie eine Beschwerde einreichen können, und halten sie über den Fortschritt ihrer Beschwerde auf dem Laufenden.

Diese Beschwerdemanagementrichtlinie tritt am (Datum) in Kraft und wird regelmässig überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

(Firma, Unterschrift des Geschäftsführers)

(Name des Geschäftsführers)

(Datum)

