

Procesi i menaxhimit të ankesave



Personi kontaktues:
Celina
Grotjahn,c.grotjahn
@yf-europa.de

Faza 1:

Me gojë, me shkrim, personal
mbërrijnë
jepni vend për emocione

Brenda 8 orëve

Faza 2:

regjistroni një ankesë
Dokumentimi i ankesës & depozitimi
në dosjen "Menaxhimi i Ankesave".

Brenda 24 orëve

Faza 3:

vlerësimin
Ju kërkojmë ndjesë për
shqetësimin

Brenda 48 orëve

Faza 4:

duke kërkuar për një zgjidhje
bëni një ofertë
jepni një përmbledhje

Brenda 48 orëve

Procesi i menaxhimit të ankesave



Faza 5:
diskutoni procedurën
nis mbylljen
gjeni zgjidhje
Rishikoni veprimet korrigjuese

Brenda 48 orëve

Procesi i menaxhimit të ankesave

- Merrni seriozisht klientin
- Sillni klientin në nivelin faktik
- Gjeni zgjidhje të qëndrueshme përmes dokumentacionit
- Mbani kontakte përmes komunikimit

Objektivat e menaxhimit të ankesave

- kënaqësi të konsumatorëve
- përmirësojnë shërbimet
- Forconi besnikërinë e klientit duke përmbushur pritshmëritë