



**TQU VERLAG**

**Reklamations-  
und Beschwerde-  
management**

nach ISO 10002

## Reklamations- und Beschwerdemanagement

### Complaints-handling in Organisationen nach DIN ISO 10002

Autor:

[Prof. Dr. Jürgen P. Bläsing](#)

Das Reklamations- bzw. Beschwerdemanagement (complaints-handling) umfasst die Planung, Durchführung und Lenkung von Maßnahmen, die ein Unternehmen für Kundenrückmeldungen hinsichtlich fehlerhafter Warenlieferungen und sonstiger unzureichender Leistungen ergreift. Dies betrifft zum Beispiel fehlerhafte Waren, unvollständige Dienstleistungen oder unbefriedigende Serviceabläufe. Ziel ist es, die Zufriedenheit des Reklamanten (complainant) zu erhalten, bzw. wiederherzustellen und die negativen Auswirkungen einer Unzufriedenheit zu minimieren. Kundenreklamationen oder Kundenbeschwerden (complaints) können als Ausgangspunkt für Verbesserungsmaßnahmen innerhalb des Unternehmens genutzt werden (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

Systematisches Beschwerdemanagement bietet damit zahlreiche Vorteile. Es ist günstiger einen unzufriedenen Kunden zu halten, als einen neuen zu gewinnen. Verärgerte Kunden reden überdrüssig und schädigen das Image des Unternehmens, das sie kritisiert. Ein gutes Beschwerdemanagement ist systematisch, schnell, präzise, leistungsfähig und vermeidet Imagehändel, was viel für den Erfolg des Unternehmens mit sich bringt. Es führt zur Erfindung und damit zu neuen Erzeugnissen, die die Qualität von Prozessen, Leistungen und Werten auf Risiken hin. Es lassen sich Maßnahmen zur Optimierung von Prozessen und Leistungen generieren.

Mit der DIN ISO 10002 existiert eine internationale Norm zum Thema Reklamations- und Beschwerdemanagement, die unter der Bezeichnung „Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“ veröffentlicht wurde. Es handelt sich um eine eigenständige Norm, die aber im engen Zusammenhang mit der ISO 9001 und der Zertifizierung von Managementsystemen steht. Sie ist ein wesentliches Element der ISO 9001, die die Anforderungen an die Behandlung von Reklamationen, die Prinzipien, die Aufgaben und konkreten Hilfsmitteln des Beschwerdemanagements.

Ein wirksamer und leicht anwendbarer Reklamations- und Beschwerdeprozess bringt deutliche Vorteile. Durch eine Standardisierung des Prozesses wird der Verwaltungs- und Qualifikationsaufwand im Unternehmen deutlich reduziert. Einfache und eindeutige Prozesse reduzieren die Fehlerquote und können von unterschiedlichen Personen leicht und schnell angewendet werden. Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann nutzbringend als einer der kundenbezogenen Prozesse eines umfassenden Managementsystems angewendet werden.

Dieses QUALITY APP unterstützt das Reklamations- und Beschwerdemanagement in den vier wichtigen Teilprozessen, der Aufnahme, der Bewertung, der Rückverfolgung und dem Audit des Prozesses. Es orientiert sich dabei an der internationalen Norm ISO 10002. Es können bis zu 200 Reklamationsvorgänge (Projekte) parallel bearbeitet und verwaltet werden. Es unterstützt die mit der Aufgabenstellung betrauten Fachleute der Organisation oder des Qualitätsmanagements (Management-Beauftragte für Reklamationsbearbeitung). Die Applikation ist im Excel-Format, enthält Makros und kann sofort eingesetzt werden. Individuelle Veränderungen sind mit Hilfe angebotener Kataloge möglich. Es liefert zahlreiche wertvolle Anregungen für die Gestaltung von CRM Systemen (Customer-Relationship-Management).

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, [verlag@tqu-group.com](mailto:verlag@tqu-group.com), [www.tqu-verlag.de](http://www.tqu-verlag.de)

### Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Reklamations- und Beschwerdemanagement" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlermeldungen zu inhaltlichen Mängeln, die sich aus dem Softwareprodukt für den Leistungserbringer bei der Benutzung der Funktionen verstehen sich ausschließlich die Möglichkeit und nicht als rechtsverbindliche Haftung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewährleistung, dass die angebotenen Lösungen für bestimmte vom Kunden beabsichtigte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, das Produkt für Ihr eigenes Unternehmen und für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere in Schulungs- oder Informationszwecken, in internen oder externen Schulungen verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Wir wünschen viel Spaß und Erfolg mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

# QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Reklamations- und Beschwerdemanagement

### Complaints-handling in Organisationen nach DIN ISO 10002

#### Hintergrund

Mit der DIN ISO 10002 existiert eine internationale Norm zum Thema Reklamations- und Beschwerdemanagement (complaints-handling), die 2010 unter der Bezeichnung „Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“ veröffentlicht wurde. Es handelt sich um eine eigenständige Norm, die aber im engen Zusammenhang mit der ISO 9001 und der Zertifizierung von Managementsystemen zu sehen ist. Sie enthält wesentliche begriffliche Festlegungen und die Beschreibung von Prinzipien, zentralen Aufgaben und konkreten Hilfsmitteln des Beschwerdemanagements. Ein wirksamer und leicht anwendbarer Reklamations- und Beschwerdeprozess bringt deutliche Vorteile. Durch eine Standardisierung des Prozesses wird der Verwaltungs- und Qualifikationsaufwand im Unternehmen deutlich reduziert. Einfache und eindeutige Prozesse reduzieren die Fehlerquote und können von unterschiedlichen Personen leicht und schnell angewendet werden. Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann nutzbringend als einer der Prozesse eines umfassenden Managementsystems angewendet werden.

#### Darstellungsmöglichkeiten

Ein wirksamer und effizienter Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen spiegelt die Bedürfnisse sowohl der Organisationen, die die Produkte liefern, als auch der Bezieher dieser Produkte wider. Die Bearbeitung von Reklamationen in einem Prozess, wie in der internationalen Norm ISO 10002 beschrieben, kann Kundenzufriedenheit erhöhen, die Effektivität von Rückmeldungen von Kunden, einschließlich Reklamationen, wenn der Kunde nicht zufrieden ist, verbessern und neue und Kundenbeziehungen zu fördern und die Wettbewerbsfähigkeit internationalen und interkulturellen Märkten zu erhöhen. Die Norm empfiehlt einen Prozess zur Untersuchung, Bewertung und Bewertung von Reklamationen.

#### Umsetzung

Dieses QUALITY APP unterstützt das Reklamations- und Beschwerdemanagement in den vier wichtigen Teilprozessen, der Aufnahme, der Bewertung, der Rückverfolgung und dem Audit des Prozesses. Es orientiert sich dabei an der internationalen Norm ISO 10002. Es können ein technischer Vorgang (Formulare) parallel bearbeitet und weitergeleitet werden. Es unterstützt die mit der Aufgabenstellung betrauten Fachleute der Organisation. Die Qualitätsnormen mit Makro 1 bis 9 beauftragen die 'Reklamationsbearbeitung'.

#### Datenbank

Im Blatt "Daten" ist eine Datenbank angelegt, in der alle zu einem Reklamations- oder Beschwerdevorgang gehörenden Daten gespeichert sind. Ordnungskriterium ist die Nummer des Vorgangs. Durch ein Makro (Makro4) wird diese Datenbank aktualisiert. Neue und ergänzte Vorgänge werden jeweils oben in die Datenbank eingefügt. Es können bis zu 200 Vorgänge gespeichert werden. Die Datenpflege wird direkt in der Datenbank vorgenommen. Die Excel-Filterfunktionen unterstützen den Beauftragten dabei. Es kann eine Sicherungskopie der Datenbank im Blatt "Datensicherung" (Makro 9) angelegt werden. Der bestehende Datenbestand kann komplett gelöscht werden (Makro 8).

#### Prozesse

Der Gesamtprozess ist in die drei Teilprozesse Aufnahme, Bewertung und Rückverfolgung gegliedert. Die Teilprozesse können zeitversetzt erledigt werden. Dies entspricht der Vorgehensweise in der Praxis. Die Bewertung einer Reklamation/Beschwerde ist in technische Bewertung und Bewertung durch den Verkauf gegliedert.

#### Kataloge pflegen

Im Blatt "Kataloge" sind die Standardtexte hinterlegt. Diese können individuell verändert werden.

#### Datensicherung

Es wird dringend empfohlen, die Datenbank regelmäßig zu sichern. Innerhalb dieses APP besteht die Möglichkeit, eine Datensicherung im Blatt "Datensicherung" vorzunehmen. Zusätzlich wird eine externe Datensicherung empfohlen.

### **Makros einsetzen**

Wichtige Funktionen des APPs werden durch Makros realisiert. Zu Beginn einer Sitzung müssen diese Makros durch den Benutzer freigegeben werden. Erfahrungsgemäß können diese Makros ihren Dienst versagen. Um den ursprünglichen Zustand wieder herzustellen sind im Blatt "Makros" die Texte festgehalten. Durch Kopieren können diese im Bedarfsfall übernommen werden.

### **Anwendung**

Dieses APP unterstützt die mit der Aufgabenstellung betrauten Fachleute der Organisation oder des Qualitätsmanagements (Management-Beauftragte für Reklamationsbearbeitung). Die Applikation ist im Excel-Format, enthält Makros und kann sofort eingesetzt werden. Individuelle Veränderungen sind mit Hilfe angebotener Kataloge möglich. Es liefert zahlreiche wertvolle Anregungen für die Gestaltung von CRM Systemen (Customer-Relationship-Management).

### **Schutz**

Dieses APP ist lauffähig für Excel 2003 und aufwärts. Bei dem Öffnen der Applikation wird ein Test-Indikator gesetzt. Die Makros sind mit einer Schutzschicht geschützt. Diese Schutzschicht kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Makros sind durch ein Excel-Schutz geschützt. Dieser Schutz kann im Excel-Programm aufgehoben werden. Der Inhalt seiner Bedürfnisse angepasst werden. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnt der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein.

### **Ergebnisse**

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor angelegten Formeln und müssen von den Anwendern überprüft werden. Die Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Information zur DIN ISO 10002: <http://www.beuth.de/de/norm/din-iso-10002/127067771>

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, [verlag@tqu-group.com](mailto:verlag@tqu-group.com), [www.tqu-verlag.com](http://www.tqu-verlag.com)

## A Beschwerde-/Reklamationsaufnahme

A1	Datum der Aufnahme:	01.03.2014	Es sind 8 Vorgänge im Bestand
		Nummer wird automatisch festgelegt	Daten übernehmen von einem gespeicherten Vorgang
A2	Nummer der Beschwerde/Reklamation:	6	3
A3	Annehmer:		Christian QA
A4	Name/Organisation:		C-Kunde
A5	Adresse, Straße, Nummer:		C-Straße 1
A6	PLZ, Stadt:		3333 C-Stadt
A7	Land:		C-Land
A8	Telefon:		332233
A9	Fam		332234
A10	na		Info@tqu-verlag.de
A11	o		Casti fo
A12	Kontaktperson		Christine Baumann
A13	Produkt/Leistung:		c-Teile
A14	Lieferung:		vom 3.11.2013
A15	Beschreibung des Kunden:		Lieferverzug
A16	Inhalt der Beschwerde/Reklamation:		Bericht 3333
A17	Datum des Auftretens:		41548
A18	Anlagen, Nachweise:		Bericht 3333 und Email
A19	Forderung des Kunden:		Termine besser einhalten
A20	Problemkategorie:*		Lieferverzug
A21	Maßnahmen:*		Entschädigungszahlung

QUALITY APPs im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

neue Daten speichern

Daten übernehmen und bearbeiten

sind Sie sicher?

B Beschwerde-/Reklamationsbewertung; Assessment of complain

	Nummer der Beschwerde/Reklamation: 2	Hier auswählen
	Name/Organisation: B-Kunde	
	Produkt/Leistung: B-Teile	
	Inhalt der Beschwerde/Reklamation: Bericht 2222	
	Datum der Aufnahme: 01.03.2014	
	Problemkategorie: Produkt nicht der Bestellung entsprechend	gespeicherte Daten:
B1	<b>Bewertung Technik</b>	
B2	Datum der technischen Bewertung: 02.04.2014	02.04.2014
B3	technischer Prozess: BÜW	low
B4	Ursache: Arbeit in Fe	Arbeitsfehler
B5	Ursache: Prozess	ZPZ
B6	Bedeutung/Auswirkungen: B-Funktion nicht gesichert	B-Funktion nicht gesichert
B7	Entdeckung/Prüfung: wird in der Endprüfung erkannt	wird in der Endprüfung erkannt
B8	technische/konstruktive Maßnahmen: Überprüfen und korrigieren	Überprüfen und korrigieren
B9	<b>Bewertung Verkauf</b>	
B10	Datum der Verkaufsbewertung: 02.05.2014	02.05.2014
B11	Verkaufs-Bewerter: Badenmüller	Badenmüller
B12	Bedeutung des Kunden: gelegentlicher Kunde	gelegentlicher Kunde
B13	bisherige Zusammenarbeit: ohne Probleme	ohne Probleme
B14	voraussichtliche Kosten der Reklamation: 2000 EUR	2000 EUR
B15	Maßnahmen sofort/mittelfristig: keine Aktivitäten notwendig	keine Aktivitäten notwendig
B16	<b>Maßnahmen festlegen</b>	
B17	Datum der Maßnahmenfestlegung: 02.06.2014	02.06.2014
B18	Art der Maßnahmen: keine Aktivitäten notwendig	keine Aktivitäten notwendig
B19	Verantwortung: 0	0
B20	Termin: .	.
B21	Status:* abgeschlossen	abgeschlossen

katalogunterstützt\*

neue Daten speichern

sind Sie sicher?

Daten übernehmen und bearbeiten

c Rückverfolgung der Beschwerde/Reklamation; Tracking complaint nach ISO 10002

	Nummer der Beschwerde/Reklamation:	1	Hier auswählen
	Name/Organisation:	A-Kunde	
	Produkt/Leistung:	A-Teile	
	Inhalt der Beschwerde/Reklamation:	Bericht 1111	
	Ursache:	01.03.2014	
	Kategorie:	fehlerhaftes Produkt	bisherige Daten:
C1	Aufnahme der Reklamation:	01.03.2014	01.03.2014
C2	Reklamationsbestätigung/Kontakt:	11.03.2014	11.03.2014
C3	Bewertung der Beschwerde/Reklamation:	12.03.2014	12.03.2014
C4	Maßnahmen ergriffen:	12.03.2014	12.03.2014
C5	Information an den Kunden:	15.03.2014	15.03.2014
C6	Korrekturmaßnahmen geplant:	20.03.2014	20.03.2014
C7	Maßnahmen bestätigt:	01.04.2014	01.04.2014
C8	Vorgang abgeschlossen:	01.04.2014	01.04.2014

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

neue Daten speichern

sind Sie sicher?

bisherige  
Daten  
übernehmen

D Protokoll der Beschwerde/Reklamation

Nummer der Beschwerde/Reklamation:	4
Beschwerde-/Reklamationsaufnahme	
Datum der Aufnahme:	01.03.2014
Nummer der Beschwerde/Reklamation:	4
Annehmer:	Herrmann QA
Name/Organisation:	H-Kunde
Adresse, Straße, Nummer:	H-Straße 1
PLZ, Stadt:	8888 E-Stadt
Land:	H-Land
Telefon:	882233
Fax:	882234
Email:	info@h-kunde.de@
Person:	Hans
Kontaktperson	H. Baumann
Produkt/Leistung:	H-Teile
Lieferung:	vom 3.11.2013
Beschreibung des Kunden:	Lieferverzug
Inhalt der Beschwerde/Reklamation:	Bericht 8888
Datum des Auftretens:	41548
Anlagen, Nachweise:	Bericht 8888 und Email
Forderung des Kunden:	Übernahme der zusätzlichen Kosten
Problemkategorie:	nachträgliche Mehrkosten
Maßnahmen:	technische Hilfeleistung
<b>Beschwerde-/Reklamationsbewertung; Assessment of complain</b>	
Datum der technischen Bewertung:	.
technischer Bewerter:	0
Bedeutung/Auswirkungen:	0
Entdeckung/Prüfung:	0
technische/konstruktive Maßnahmen:	0
Datum der Verkaufsbewertung:	.
Verkaufs-Bewerter:	0
Bedeutung des Kunden:	0
bisherige Zusammenarbeit:	0
voraussichtliche Kosten der Reklamation:	0
Maßnahmen sofort/mittelfristig:	0
Datum der Maßnahmenfestlegung:	.
Art der Maßnahmen:	0
Verantwortung:	0
Termin:	.
Status:	0
<b>Rückverfolgung der Beschwerde/Reklamation; Tracking complaint nach ISO 10002</b>	
Aufnahme der Reklamation:	01.03.2014
Reklamationsbestätigung/Kontakt:	.
Bewertung der Beschwerde/Reklamation:	.
Maßnahmen/Klärung:	.
Information an den Kunden:	.
Korrekturmaßnahmen geplant:	.
Maßnahmen bestätigt:	.
Vorgang abgeschlossen:	.
Dauer der Abwicklung (Kalendertage):	Bearbeitung noch nicht erledigt

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

## E Audit des Reklamations- und Beschwerdemanagements

Leistungsmessung und -überwachung; Performance measurement and monitoring

Die Organisation sollte Wirksamkeit und Effizienz ihres Prozesses zur Reklamation ständig verbessern. Deshalb sollten Prozessleistung und Resultate regelmäßig überwacht werden, damit vorhandene und mögliche Problemfälle erkannt, einer Lösung zugeführt und eventuelle Verbesserungsmöglichkeiten offengelegt werden können. Hauptziel eines Audits zur Reklamationsbearbeitung ist es, Verbesserungen zu ermöglichen, indem Informationen über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung nach den angegebenen Kriterien bereitgestellt werden. Solche Kriterien können verschiedene auf die Reklamationsbearbeitung bezogene Grundsätze, Verfahrensweisen und Normen umfassen. Das Audit zur Reklamationsbearbeitung kann als Bestandteil eines Audits zum Qualitätsmanagementsystem geplant und durchgeführt werden

	Erfüllung	
1. Entspricht das Verfahren zur Reklamation Bearbeitung nachweislich der Punktzahl der Zielen der Organisation?	<input type="checkbox"/>	4
2. Werden die Verfahren zur Reklamation Bearbeitung in der Organisation umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	5
3. Ist der vorhandene Prozess zur Reklamationsbearbeitung geeignet, die kundenbezogenen Ziele zu sichern?	<input type="checkbox"/>	8
4. Werden besondere Stärken des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung genutzt?	<input type="checkbox"/>	9
5. Ist in der Praxis die Prozessleistung eingehend?	<input type="checkbox"/>	1
6. Unterliegt der Prozess zur Reklamation Bearbeitung einem systematischen Verbesserungsprozess?	<input type="checkbox"/>	4
7. Werden geeignete Kennzahlen zur Leistungsmessung verwendet?	<input type="checkbox"/>	1
	Summe	32
	Prozent	45,7

nach DIN ISO 10002:2010-05 Anhang H

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

## Reklamations- und Beschwerdemanagement: Kataloge

A	Beschwerde-/Reklamationsaufnahme	B	Beschwerde-/Reklamationsbewertung; Assessment of complain	C	Rückverfolgung der Beschwerde/Reklamation; Tracking complaint nach ISO 10002
A1	Datum der Aufnahme:	B1	Bewertung Technik	C1	Aufnahme der Reklamation:
A2	Nummer der Beschwerde/Reklamation:	B2	Datum der technischen Bewertung:	C2	Reklamationsbestätigung/Kontakt:
A3	Annehmer:	B3	technischer Bewerter:	C3	Bewertung der Beschwerde/Reklamation:
A4	Name/Organisation:	B4	Technische/sonstige Ursache:	C4	Maßnahmen/Klärung:
A5	Adresse, Straße, Nummer:	B5	Häufigkeit/Wahrscheinlichkeit:	C5	Information an den Kunden:
A6	Produkt:	B6	Bewertung des Kunden:	C6	Korrekturmaßnahmen:
A7	Land:	B7	Erklärung der Ursache:	C7	Maßnahmen festgelegt:
A8	Telefon:	B8	Technische/konstruktive Maßnahmen:	C8	Abgang abgeschlossen:
A9	Fax:	B9	Bewertung Verkauf		nach DIN ISO 10002:2010-05 Anhang D
A10	Email:	B10	Datum der Verkaufsbewertung:		
A11	Person:	B11	Verkaufs-Bewerter:	D	Protokoll der Beschwerde/Reklamation
A12	Kontaktperson	B12	Verlauf des Kunden:		Dauer (Fristen) (Kalendertage):
A13	Produkt/Leistung:	B13	belegte Zeitsumme:		erledigt/ nicht erledigt
A14	Lieferung:	B14	voraussichtliche Kosten der Reklamation:		
A15	Beschreibung des Kunden:	B15	Maßnahmen sofort/mittelfristig:		Status
A16	Inhalt der Beschwerde/Reklamation:	B16	Maßnahmen festlegen		keine weitere Aktion notwendig
A17	Datum des Auftretens:	B17	Datum der Maßnahmenfestlegung:		weitere Bearbeitung notwendig
A18	Anlagen, Nachweise:	B18	Art der Maßnahmen:		in Arbeit
A19	Forderung des Kunden:	B19	Verantwortung:		Reklamation/Beschwerde erledigt
A20	Problemkategorie:	B20	Termin:		
A21	Maßnahmen:	B21	Status:		

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

Problemkategorie
1 Produkt nicht geliefert
2 Service nicht/teilweise verfügbar
3 Lieferverzug
4 Verzögerung des Service
5 fehlerhaftes Produkt
6 Service nicht erreichbar
7 Produkt nicht der Bestellung entsprechend
8 nicht bestellte Produkte
9 entstandener Schaden
10 Verweigerung der Garantieleistung
11 Verkaufserleichterung
12 Ablehnung von Serviceleistungen
13 Geschäftspraktiken/Verkaufsmethoden
14 unrichtige Angaben
15 unzureichende Angaben
16 Zahlungsbedingungen
17 Preis
18 Preiserhöhung
19 nachträgliche Mehrkosten
20 ungerechtfertigte Kosten
21 Vertragsbedingungen
22 Umfang des Vertrags
23 Schadensbewertung
24 Ablehnung der Schadensersatzleistung
25 unzureichender Schadensersatz
26 Vertragsänderung
27 ungenügende Vertragserfüllung
28 Vertragsauflösung/Rücktritt vom Vertrag
29 Annullierung von Serviceleistungen
30 Kreditrückerstattung
31 Zinsforderungen
32 unterlassene Verpflichtungserfüllung
33 unrichtige Rechnungsstellung
34 Verzögerung bei der Reklamationsbearbeitung
35 andersgeartetes Problem

nach DIN ISO 10002:2010-05 Anhang D

Maßnahmen
36 Produktlieferung
37 Reparatur/Umarbeitung des Produkts
38 Austausch des Produktes
technische Hilfeleistung
39 Verkaufsannullierung
40 Geltendmachen der Garantie
41 Verpflichtungserfüllung
42 Vertragsabschluss
43 Vertragsauflösung/Rücktritt vom Vertrag
für ein Teil der Leistung
44 Annullierung der Rechnung
45 Information
46 Berichtigung der Schadensbewertung
47 Entschädigungszahlung
48 Rückerstattung der Anzahlung
49 Rückerstattung der Zinsforderung
50 Preisnachlass
51 Zahlungsvergünstigungen
52 Entschuldigung
Geschenk oder Gutschein
53 Weitere Maßnahmen
sonstige Unterstützung

nach DIN ISO 10002:2010-05 Anhang D

E Audit des Reklamations- und Beschwerdemanagements

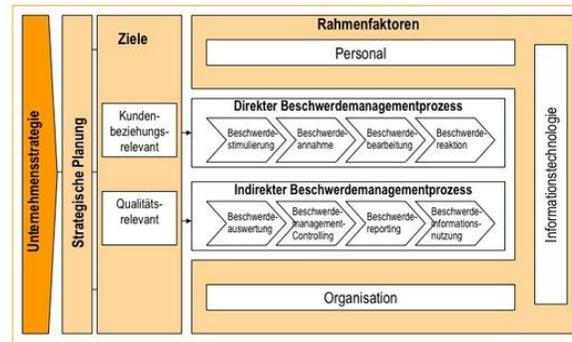
- 1 Entspricht das Verfahren zur Reklamationsbearbeitung nachweislich der Politik und den Zielen der Organisation?
- 2 In welchem Umfang sind die Verfahrensweisen der Reklamationsbearbeitung in der Organisation umgesetzt?
- 3 Ist der vorhandene Prozess zur Reklamationsbearbeitung geeignet, die kundenbezogenen Ziele zu sichern?
- 4 Werden besondere Stärken des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung genutzt?
- 5 Ist in der Praxis die Prozessleistung ausreichend?
- 6 Unterliegt der Prozesse zur Reklamationsbearbeitung einem systematischen Verbesserungsansatz?
- 7 Werden geeignete Kennzahlen zur Leistungsmessung verwendet?

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de





Ziele, Aufgaben und Rahmenfaktoren des Beschwerdemanagements



Quelle: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/beschwerdemanagement.html>

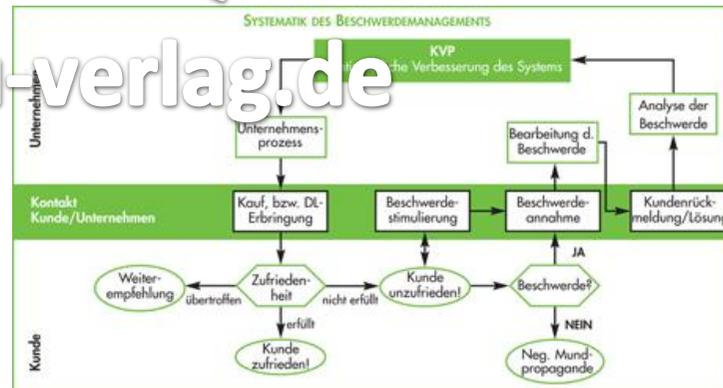
QUALITY APPS im TQU VERLAG

4managers»»

Reklamation als Chance



www.tqu-verlag.de



Quelle: <http://4managers.de/management/themen/beschwerdemanagement/>

Quelle: <http://www.qualitaetsmanagement.me/Beschwerdemanagement.htm>

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de