



Checkliste

Erfassung und
Bearbeitung von Reklamationen

Checkliste

Erfassung und Bearbeitung von Reklamationen

Diese Checkliste unterstützt die Mitarbeiter im Unternehmen dabei, Reklamationen eines Kunden professionell zu erfassen, sie nach ihrem Schweregrad einzuordnen und je nach eigener Entscheidungsbefugnis entweder selbst zu bearbeiten oder an die richtige Stelle weiterzuleiten.

Die professionelle Bearbeitung von Reklamationen kann die Bindung von Kunden besonders stärken, wenn Lösungsmöglichkeiten gefunden werden, die beim Kunden zu Zufriedenheit oder gar zu Begeisterung führen.

Hierzu steht ein Formular zur Erfassung und Bearbeitung von Reklamationen zur Verfügung.

Im Einzelnen können folgende Informationen im Formular festgehalten werden:

- Kurzüberblick zu Beginn des Formulars
 - Kontaktinformationen des Kunden und Art der Reklamation
 - Alle wichtigen Bearbeitungsdaten und -termine in Kurzform
- Einzelheiten zur Reklamation
 - Art der Ware oder Dienstleistung
 - Was wird reklamiert?
- Fehlereinordnung
- Entscheidung des Mitarbeiters über selbstständige Bearbeitung oder Weiterleitung
- Lösungsmaßnahme

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um die Erfassung und Bearbeitung von Reklamationen. Im Einzelfall empfiehlt sich eine Anpassung möglichst nach entsprechender Beratung. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der Wolf I.O. Group GmbH.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über dieses Thema mit einem Experten austauschen möchten.

© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | www.wiog.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird

Formular zur Erfassung und Bearbeitung von Reklamationen

Kurzüberblick

Bitte im / nach dem ersten Dialog mit dem Kunden entsprechend ausfüllen.

Aufnahme der Reklamation:

Von (Mitarbeiter): _____	Datum: _____ Uhrzeit: _____
Abt.: _____	Kunde: _____ Firma: _____
<input type="checkbox"/> telefonisch	Tel: _____ E-Mail: _____
<input type="checkbox"/> schriftlich / E-Mail	Adresse: _____ Abt. _____
<input type="checkbox"/> persönlich	Stichwort zur Rekl. _____
weitere Bearbeitung:	Fehlereinordnung (Schwere und Verantwortlichkeit):
<input type="checkbox"/> durch aufnehmenden Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> A
<input type="checkbox"/> Weiterleitung	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> B
an: _____	<input type="checkbox"/> Folgende Lösungsmaßnahme (Stichwort): _____
Abt: _____	<input type="checkbox"/> Lösungsmaßnahme noch nicht festgelegt
Bearbeitungsfrist bis: _____	<input type="checkbox"/> Erneute Kontaktaufnahme mit Kunden am: _____

Einzelheiten zur Reklamation

» **Welche Ware / Dienstleistung wird reklamiert?** **Art. Nr.:** _____

» **Was ist der Grund für die Reklamation?** (Aus Sicht des Kunden)

» **Welche Erwartung hatte der Kunde bezüglich des Produkts / der Dienstleistung?**

Fehlereinordnung

» Welcher Kategorie lässt sich der Fehler zuordnen, der zur Reklamation führte?

Bitte anschließend in Kurzüberblick oben eintragen!

Stärke des Fehlers und der Auswirkung	schwerwiegend	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>
	leicht	D <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>
		gering	hoch
Unsere Verantwortlichkeit			

Entscheidung des Mitarbeiters, der die Reklamation aufnimmt

Bitte im Kurzüberblick vermerken

» Welche Entscheidung treffen Sie als Mitarbeiter(in) bezüglich der vorliegenden Reklamation?

- Reklamation umgehend weiterleiten an: _____ Abt.: _____
- Lösungsmaßnahme laut Vorgabe veranlassen entsprechend der Fehlereinordnung
- Lösungsmaßnahme im Dialog mit dem Kunden finden und Umsetzung veranlassen
 - Information an andere nicht erforderlich
 - Information an folgende Personen / Abteilungen erforderlich: _____
- _____ erledigt
- Aufgrund der Schwere des Fehlers und der hohen Verantwortlichkeit des Unternehmens (Fehler der Kategorie A) Reklamation umgehend weiterleiten an:
 - für das Beschwerdemanagement zuständigen Mitarbeiter: _____
 - direkten Vorgesetzten
 - eigenen Abteilungsleiter
 - folgende Person: _____
 - Geschäftsführung

Lösungsmaßnahme

Bitte die Ergebnisse und das Rückmeldedatum beim Kunden in den Kurzüberblick übertragen

» Gibt es seitens des Beschwerdemanagements bereits eine Vorgabe für eine Lösungsmaßnahme in einem solchen Reklamationsfall?

- ja
Folgende Maßnahme: _____
- _____
- _____
- nein

» Kann der Mitarbeiter, der die Reklamation aufnimmt, im Dialog mit dem Kunden eine Lösung vereinbaren, die zur Kundenzufriedenheit bzw. Begeisterung führt? (Nur bei entsprechender Entscheidungsbefugnis)

ja
Welche? _____

nein

» Welche weitere Vorgehensweise wurde mit dem Kunden vereinbart, sofern im ersten Gespräch / Schriftverkehr mit dem Kunden bezüglich der Reklamation keine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte?

Umgehende Weiterleitung an einen Mitarbeiter / Vorgesetzten mit entsprechender Entscheidungsbefugnis (s. o.) zur Reklamationsbearbeitung
Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

Klärung der Lösungsmöglichkeiten seitens des Unternehmens,
Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

» Gibt es sonstige Informationen, die hilfreich sind in Bezug auf die Bearbeitung der Reklamation dieses Kunden?

ja
Welche? _____

nein

» Kann der Mitarbeiter, der die Reklamation aufnimmt, im Dialog mit dem Kunden eine Lösung vereinbaren, die zur Kundenzufriedenheit bzw. Begeisterung führt? (Nur bei entsprechender Entscheidungsbefugnis)

ja
Welche? _____

nein

» Welche weitere Vorgehensweise wurde mit dem Kunden vereinbart, sofern im ersten Gespräch / Schriftverkehr mit dem Kunden bezüglich der Reklamation keine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte?

Umgehende Weiterleitung an einen Mitarbeiter / Vorgesetzten mit entsprechender Entscheidungsbefugnis (s. o.) zur Reklamationsbearbeitung
Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

Klärung der Lösungsmöglichkeiten seitens des Unternehmens,
Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

Rückmeldung beim Kunden bis zum: _____

» Gibt es sonstige Informationen, die hilfreich sind in Bezug auf die Bearbeitung der Reklamation dieses Kunden?

ja
Welche? _____

nein

WOLF I.O. GROUP GMBH
UNTERNEHMENSBERATUNG

Engelsstraße 6 (Villa Engels)
D-42283 Wuppertal
www.wiog.de

Tel. +49 (0)202 479629-0
Fax +49 (0)202 479629-29
Mail info@wiog.de

USt-IdNr.: DE267693528
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal