



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Reklamacja to prezent

- Reklamacje od klientów się zdarzają i trzeba się nimi uważnie zająć. Są one źródłem wielu ciekawych dla przedsiębiorcy informacji co powinno być poprawione.
- Każda reklamacja powinna być wnikliwie przeanalizowana i powinien powstać po niej raport potrzebnych usprawnień celem wyeliminowania szansy na powtórne takie zdarzenie.

Jakie informacje możemy wyczytać z reklamacji?

Przykłady co zgłasza klient:

- błędnie podane informacje przez konsultanta, wprowadzające w błąd
- brak rozwiązania sprawy i przekierowywanie do kolejnych zespołów
- błędne naliczenia
- wady produktu
- brak dostawy
- opóźnienia w dostawie
- niezgodność zamówienia z dostawą



www.femko.pl

**Jakość obsługi na
ścieżce
doświadczenia
klienta**

Poziom podstawowy

Reklamacja to prezent

Każdy temat (opisany na poprzednim slajdzie) trzeba przeanalizować i stworzyć plan naprawy.

Przykłady działań naprawczych:

- identyfikacja braku wiedzy merytorycznej konsultantów i wdrożenie dodatkowych szkoleń
- identyfikacja powodu przekierowania – zmiana instrukcji dla I linii i przeszkolenie by potrafili takie sprawy rozwiązywać od razu
- dokonać audytu wyliczeń - jeśli wykryto błąd – poprawienie algorytmu wyliczeń – analiza ilu klientów dotknęła ta wadliwa kalkulacja – ustalenia z księgowością, finansami i działem prawnym, jak przeliczyć poprawnie poprzednie faktury; trzeba też ustalić komunikację z klientami we współpracy z PR i Marketingiem; trzeba poprawić wyliczenia i wysłać poprawne dane, faktury; to duże zagadnienie tu tylko wstępnie pokazuję interesariuszy zagadnienia
- weryfikacji partii towaru – czy wady występują też w innych sztukach – rekompensata dla klienta – wycofanie wadliwych produktów z magazynu – wymiana produktu u innych klientów – znów duży temat tu tylko zaznaczam ile tu jest zagadnień do wykonania.
- Weryfikacja procesów logistycznych – poprawa np. koordynacji wyjazdu samochodów z dostawami

Ciekawa lektura w temacie procesu rozpatrywania reklamacji: <https://kroliczajama.pl/29616-janelle-barlow-claus-moller-o-reklamacja-czyli-prezent-strategia-korzystania-z-i>