

LEITFADEN REKLAMATIONSBEARBEITUNG

Fassung 2021

Gültig für Service, Vertriebsinnendienst, Lager und Buchhaltung

1. Zweck

Dieser Leitfaden beschreibt, wie Reklamationen von Kundinnen und Kunden bei der Seltrano GmbH bearbeitet werden. Er gilt für alle Reklamationen zu Lieferungen aus der Standardlinie, der Premiumlinie und der Sonderserie. Ziel ist eine schnelle, einheitliche Bearbeitung, bei der die Kundin oder der Kunde jederzeit weiß, wie der Stand ist.

2. Eingang und Bestätigung

Reklamationen gehen über das Postfach service@ oder telefonisch ein. Der Service legt für jede Reklamation einen Vorgang an und vergibt eine Vorgangsnummer. Die Kundin oder der Kunde erhält innerhalb von 2 Werktagen eine Eingangsbestätigung mit dieser Vorgangsnummer.

Für die Formulierung der Eingangsbestätigung und der weiteren Schreiben sind die Textbausteine zu verwenden, siehe Anlage C.

3. Prüfung

Der Service prüft die Reklamation innerhalb von 10 Tagen nach Eingang. Geprüft werden Lieferschein, Bestellung und die Angaben der Kundin oder des Kunden. Fehlen Unterlagen, fordert der Service sie an. Die Frist beginnt dann erst mit Eingang der vollständigen Unterlagen.

4. Ablauf

Der Ablauf von der Erfassung bis zur Gutschrift oder zum Ersatz ist in Abbildung 1 dargestellt. Jede Stelle bearbeitet ihren Schritt und gibt den Vorgang im System an die nächste Stelle weiter.

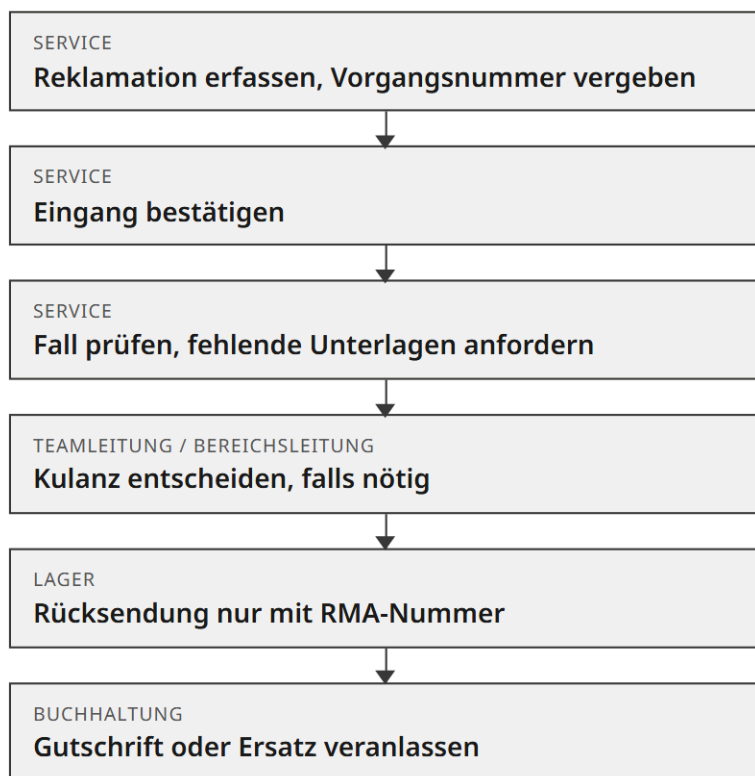


Abbildung 1: Ablauf der Reklamationsbearbeitung

5. Kulanz

Ist eine Reklamation nicht berechtigt, kann im Einzelfall Kulanz gewährt werden. Kulanz bis 250 Euro gibt die zuständige Teamleitung frei. Kulanz über 250 Euro gibt die Bereichsleitung frei, bis zu einem Betrag von 5.000 Euro. Jede Kulanzentscheidung wird im Vorgang begründet.

6. Ansprechpartner

Fragen zu diesem Leitfadens beantwortet
Frau Kerstin Vogt, Teamleitung Service,
Telefon Durchwahl -214.