

## Reklamáció intézésének folyamata:

### 1. A reklamáló ügyfél megnyugtatása (nyugodt hangnemben)

- ha telefonon történik a reklamáció, akkor *tájékoztatjuk* az ügyfelet, hogy *hangfelvétel készül* a beszélgetésünkről
- mindenképpen *elnézést kérünk* a hibáért, vagy azért, mert kellemetlensége adódott
- minden észrevételét köszönjük meg
- *köszönjük meg* azt is, hogy *hozzánk fordult* és nem a konkurenciához, illetve azt, vagy *nem csinált botrányt*, vagy hogy *nem a hatóságokhoz fordult* panaszával

### 2. A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése, azonosítása

- a szóban elhangzott információkból az ügyintézőnek a tényadatokat ki kell szűrnie
- ha a probléma azonosításához kevés a rendelkezésre álló (eddig elhangzott) információ, akkor nyitott kérdésekkel információt kell még gyűjteni az ügyféltől  
A probléma azonosításához legalább az alábbi kérdésekre információt kell kapnunk:
  - Konkrétan mi a panasz az ügyfélnek?
  - Ki/mi váltotta ki a panaszt?
  - A hiba emberi mulasztás volt-e, vagy rendszerbeli hiba lehetett?
  - Cégünk követett-e el a hibát, ha igen, akkor pontosan mit?
  - Mit szeretne az ügyfél, akar-e kompenzációt, ha igen, akkor mi a konkrét kérése?
  - Milyen lelkiállapotban volt a panaszos, milyen következményei lehetnek, ha elutasítjuk az ügyfél panaszát?
  - Ha elutasítjuk a panaszt, akkor az ügyfél milyen „károkat” okozhat nekünk?
  - Az ügyfél azonosítása: törzsvásárló, kiemelt ügyfél, közéleti ember (pl. újságíró)?
  - Mindenképpen meg kell tartani az ügyfelet? (Megéri az ügyfél megtartása?)
- A probléma azonosítása, megértése
  - a probléma azonosítása, kimondása: összefoglalni a hallottakat, a panaszos szavait használva

### 3. A reklamáció értékelése

- Az ügyintézőnek a rendelkezésére álló adatok/információk alapján el kell döntenie, hogy jogos vagy megalapozatlan az ügyfél reklamációja
  - *ha jogos* a reklamáció, akkor nincs mérlegelés, azonnal helyre kell hozni a hibát!
  - *Ha megalapozatlan*, akkor is előfordul, hogy ugyanúgy járunk el, tehát helyrehozzuk a hibát/árendedményt adunk, kedvezményt adunk, kompenzáljuk a vásárlót, ügyfelet. Megalapozatlan reklamáció esetén – ha a szolgáltató betartotta a szerződést –, az ügyfél valószínűleg mást várt a cégünktől, félreértett valamit. Úgy érzi, sérelem érte, nem azt kapta, amit elvárt volna cégünktől, és ezt nem hagyhatjuk figyelmen kívül.

### 4. Döntéshozás

- Mi a megoldása a problémának? Hogy tudjuk helyrehozni a hibát?
- Milyen „kompenzációt” kaphat a panaszos?
- Mi lesz az ügyintézés/probléma megoldásának menete?

5. **A panasz kezelése** (a szükséges intézkedések megtétele, a döntésünk közlése a panaszossal)

- értesítjük az ügyfelet panaszra érdemi elintézéséről, és arról is, hogy az intézkedés várhatóan mennyi időt fog igénybe venni (kérjük a türelmét)
- tájékoztatjuk a panaszost arról, hogy észrevétele miben segített bennünket
- biztosítjuk róla (ha hibát követtünk el), hogy a hiba még egyszer nem fog megisméltódni
- Ha azonnal nem tudjuk lereagálni panaszát, mindenképpen tegyünk ígéretet a panasz elintézésére és visszajelzésre!
- ha a hiba azonnal kijavítható, akkor azonnal cselekednie kell az ügyintézőnek (pl.: ha telefonon jelezte az ügyfél az internet csatlakozással kapcsolatos hibát, akkor azonnal ellenőrizni fogják pl., hogy valóban nincs csatlakozás, és megpróbálják elhárítani a hibát, közölve a panaszossal, hogy ez kb. mennyi ideig fog tartani)
- Nagyon sok helyen a beérkező reklamációról minden esetben jegyzőkönyvet kell felvenni. A reklamációs jegyzőkönyv felvétele a probléma azonosítása és értékelése után, a panaszkezeléshez hozzá tartozó tevékenység. E jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:
  - „Jegyzőkönyv” feliratot,
  - a jegyzőkönyv készítésének dátumát,
  - hol készült a jegyzőkönyv (cég neve, címe),
  - milyen ügyben készült a jegyzőkönyv,
  - a reklamáló ügyfél és a cég képviselőjében jelen levő ügyintéző nevét, beosztását, ha kell, akkor egyéb adatait (elérhetőség, szem. ig. szám, születési adatok, stb.)
  - az esemény előzményét,
  - a tapasztalt esemény/káresemény/probléma pontos leírását,
  - az érintett termék azonosító adatait,
  - a felek észrevételeit,
  - a reklamáló ügyfél kérését a hiba kijavítására,
  - K.m.f. feliratot,
  - jelenlévők nevét és aláírását, valamint a cégbélyegzőket.

6. **A beszélgetés lezárása, ügyfél elégedettség ellenőrzése**

- kifejezzük, hogy ragaszkodunk a panaszoshoz,
- megköszönjük, hogy jelezte a hibát,
- biztosítjuk róla, hogy a hiba többet nem fog előfordulni.
- Az ügyfél elégedettsége lemérhető abból, hogy ha teljesítettük a kérését (engedményt kapott, visszakapta a pénzét, kijavítottuk az észlelt hibát)
  - az ügyfél megnyugodott, nem kiabál, tud megfelelő hangnemben kommunikálni velünk,
  - megköszöni a hiba kijavítását.