IMKE Jacob

Beispielprojekt: Beschwerden / Reklamationen

KI-Bild, erstellt mit Canva

Analyse der Ausgangslage
In einem jungen, schnell wachsenden Möbelhaus (knapp 80 Mitarbeitende) fehlten definierte Prozesse und Zuständigkeiten für den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen. Potential blieb ungenutzt. Die Fluktuation in der Verwaltung hatte zugenommen.

Ergriffene Maßnahmen
- Einrichten einer definierten Meldestelle für Kundenanliegen.
- Definition von Standards und Umsetzung in digitalisierte Dokumentation von Beschwerden und Reklamationen.
- Erstellen klarer Kriterien einer Prioritätenliste für die Bearbeitung von Reklamationen zusammen mit der Auftraggeberin.
- Regelmäßiger Bericht über die Erkenntnisse und Erfahrungen der Meldestelle an die Qualitätssicherung (QS). Dies nimmt Einfluss auf z.B.
    - Materialeinkauf und Produktion,
    - Verpackung und Warenausgang,
    - Zustellung und Montage,
    - Qualifizierung der Mitarbeitenden.

Ergebnisse der Maßnahmen
- Optimierung der Arbeitsabläufe durch standardisierte Prozesse schafft Verlässlichkeit, spart Zeit und erhöht die Effizienz.
- Zufriedenheit der Mitarbeitende steigt, weil sie von Handlungssicherheit und klaren Zuständigkeiten profitieren.
- Durch gezielte Maßnahmen der Qualitätssicherung haben Beschwerden und Reklamationen abgenommen – der gute Ruf des Unternehmens steigt.
- Verbesserte Prozesse und der Anstieg des Kundenvertrauens führen zu Einnahmensicherheit und schaffen Potential für Expansion.

IMKE Jacob, Inh. Susanne Jacob
Kraepelinweg 18
44287 Dortmund
USt-ID: DE343508999

Fon 0231 44422716
Fax 0231 44424853
Mail info@imke-jacob.de
Web www.imke-jacob.de