



<b>Formular zur Beschwerdeerfassung</b>	
SP-Akademie GbR	
<b>Beschwerdeeingang</b>	
Datum der Beschwerde	
Entgegengenommen durch (Name und Arbeitsbereich)	
<b>Beschwerdeführer</b>	
Name	
Anschrift	
Telefon	
ggf. Email	
<b>Grund der Beschwerde</b>	
kurze Beschreibung des Problems	
<b>Sofortmaßnahmen</b>	
Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wer hat die Sofortmaßnahmen eingeleitet?	



Wenn ja: Beschreibung der Sofortmaßnahme	
Wenn ja: War die Sofortmaßnahme erfolgreich? Ist der Kunde mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Ist bereits mit der Sofortmaßnahme die Beschwerde aus der Welt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
<b>Vereinbarung mit dem Kunden</b>	
Wurde mit dem Kunden eine Vereinbarung getroffen, wie das Problem abgestellt werden kann?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wie lautet der Inhalt der Vereinbarung?	
Muss die Beschwerde für die weitere Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter übergeben werden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: An welchen Mitarbeiter?	
Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der die Beschwerde angenommen hat	
<b>Lösung des Problems</b>	
Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache	



des Problems zu beseitigen?	
Bis wann kann das Problem beseitigt werden?	
<b>Abschluss der Beschwerdebearbeitung</b>	
Wurde das Problem gelöst?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wie wurde das Problem gelöst?	
Wenn ja: Wann wurde der Kunde über die Lösung des Problems informiert?	
Wenn ja: War der Kunde mit der Lösung zufrieden?	
Wenn nein: Warum wurde das Problem nicht gelöst?	
Wurde sichergestellt, dass das Problem nicht wieder auftaucht?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Weitere Anmerkungen:	



Ralf Spies und  
Christian Petrauskas  
SP-Akademie GbR

--	--

<p>Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist.</p>
--