

Formular zur Beschwerdeerfassung

L.A.N.E.S.
Tectrum-Technologiezentrum für Duisburg
Tec-Base, 1. OG
Nr. 115
Bismarckstraße 142 a
47057 Duisburg



Beschwerdeeingang

Datum der Beschwerde

Entgegengenommen durch
(Name und Arbeitsbereich)

Beschwerdeführer

Name

Anschrift

Telefon

ggf. Email

Kursstufe

Kursleiter:

Grund der Beschwerde

kurze Beschreibung des Problems

Sofortmaßnahmen

Wurden Sofortmaßnahmen
eingeleitet?

Ja 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 <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
Vereinbarung mit dem Kunden	
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	
Lösung des Problems	
Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache des Problems zu beseitigen?	

Bis wann kann das Problem beseitigt werden?	
Abschluss der Beschwerdebearbeitung	
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?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: War der Kunde mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
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:	