# WIE MAN EINE REKLAMATION EFFEKTIV VERWALTET UND LÖST

**„Wer arbeitet, macht Fehler. …" (Zitat A. Krupp)**

Wenn sich eine Situation ergibt, in der Sie eine Reklamation einreichen müssen, bitten wir Sie darum den folgenden Prozess einzuhalten, damit wir diesen so effektiv wie möglich verwalten können.

## Rückverfolgbarkeit:

Um Ihnen bei der schnellstmöglichen Abarbeitung einer Reklamation behilflich sein zu können, benötigen wir immer einen Verweis auf unseren Auftrag – z.B. Lieferschein oder Auftragsbestätigung.

## Beweismaterial:

Um eine detaillierte Ursachenanalyse durchführen zu können, benötigen wir Beweise für das Problem. ARIAN benötigt Nachweise (Fotos, Proben etc.), die unverzüglich mit der ersten Meldung zugesendet bzw. zur Verfügung gestellt werden sollten.

## Erwartungen:

Verständlicherweise sind die Erwartungen zur Produktqualität in den meisten Fällen auf der Subjektivität Einzelner fundiert und daher selten in technischen Parametern festgehalten. Wir arbeiten partnerschaftlich mit Ihnen zusammen, damit so schnell wie möglich ein Konsens erzielt werden kann.

Um Qualitätsproblemen vorzubeugen und Ihre Qualitätserwartungen zu erfüllen, bitten wir Sie, uns Ihre Anforderungen in der Angebotsphase sorgfältig und ausdrücklich schriftlich (mit möglichst vielen technischen Informationen) mitzuteilen.

## Zusammenfassung:

- Lieferschein und / oder Auftragsnummer angeben
- Beweismittel sicherstellen und per Fotodokumentation oder Musterversand übermitteln
- Erwartungen klar und unmissverständlich vorab kommunizieren – Subjektivität weitestgehend in technischen Parametern spezifizieren
- Ware bis auf Widerruf sicherstellen und erst nach Anweisung vernichten

ARIAN GmbH, Wünschendorf 160, A-8200 Gleisdorf
www.arian.com T: +43 3112 31710 E: office@arian.com

© & source: ARIAN Marketing
02.2024