Einreichung einer Beschwerde durch einen Kunden/Dritten
E-mail, Fax, Brief, ...
Zusendung einer Eingangsbestätigung
zulässig?
nein
ja
Information des Kunden/Dritten
Ende
Ursachenanalyse
Korrekturmaßnahmen-plan
Implementieren von Korrekturmaßnahmen
Korrekturmaßnahmen wirksam?
nein
ja
Kommunikation an den Kunden/Dritten (einschließlich Abschluss der Reklamationsbearbeitung)
Abschluss der Beschwerde + Registrierung
Kunde/Dritter zufrieden?
ja
nein
Einspruch von Kunden/Dritten
E-mail, Fax, Brief, ...
Zusendung einer Eingangsbestätigung
zulässig??
nein
ja
Information des Kunden/Dritten
Ende
Ursachenanalyse
Korrekturmaßnahmen-plan
Implementieren von Korrekturmaßnahmen
Korrekturmaßnahmen wirksam?
nein
ja
Kommunikation an den Kunden/Dritten
Kunde/Dritter zufrieden?
nein
ja
Berufsabschluss + Anmeldung