



## Umgang mit Kundenfeedback, Beschwerden und sonstigen Rückmeldungen

Als Unternehmen sowie als Kalibrierlaboratorium bemühen wir uns um langfristige Beziehungen zu unseren Kunden, Lieferanten, Mitarbeitern und weiteren Geschäftspartnern. Ein wesentlicher Bestandteil dieser Bemühungen ist die Wertschätzung von konstruktivem positivem sowie negativem Feedback aus allen Richtungen sowie auf allen Ebenen unseres Unternehmens. Beim Umgang mit diesem Feedback gelten dabei für uns folgende Grundsätze:

**Dialog** - Sehr gerne arbeiten wir gemeinsam mit Ihnen an der Umsetzung von aufgezeigtem Verbesserungspotential oder aufgetretenen Problemen und entscheiden gemeinsam über die zu treffenden Maßnahmen.

**Transparenz** - Wir halten sie stets informiert über alle im Zuge ihrer Rückmeldung eingeleiteten Schritte und Maßnahmen. Wir informieren sie bei Erhalt der Rückmeldung in der Fachabteilung sowie über den Abschluss des Prozesses.

**Verantwortlichkeit** - Alle positiven wie negativen Rückmeldungen laufen direkt über den Tisch der Bereichsleitung beziehungsweise Laborleitung. So wird eine zeitnahe und kompetente Einleitung notwendiger Schritte und Maßnahmen sichergestellt.

**Form** - Wir freuen uns über Rückmeldungen in jeglicher Form, im persönlichen Gespräch, per Telefon, per Brief oder Mail.

**Methode** - Bei systematischen Abarbeitung von negativen Rückmeldungen halten wir uns an etablierte Verfahren, im speziellen die 8D-Systematik. So wird sichergestellt, dass die Ursachen ermittelt und die richtigen Sofort-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen getroffen werden.

Sehr gerne schicken sie ihr Feedback, ihre Anfrage oder ihre Beschwerde an [deutschland@scsconcept.com](mailto:deutschland@scsconcept.com).

