



Code Rood

DGB Group

te Hardenberg, Houten en Sint-Niklaas

17-09-2018

Code rood in Degrobel bij een klant

Een klant krijgt code rood in DeGroBel als hij jegens het bedrijf (of jegens personen die werkzaam zijn bij het bedrijf) onredelijke uitspraken doet die schadelijk zijn voor het bedrijf of de persoon.

Als een klant zich onredelijk gedraagt, dient dit altijd vastgelegd te worden in een call en moet dit gemeld worden bij de leidinggevende. Deze kan dan beslissen om de klant een code rood te geven in DeGroBel.

Punten m.b.t. code rood voor klanten:

- Code rood telt voor alle producten van de DGB Group, dus niet alleen voor de opmerking in het code rood veld.
- Klanten met code rood mag je niet te woord staan aan de telefoon. Meld de klant dat hij een melding in het systeem heeft.
- Klanten met code rood mag je niet doorverbinden met andere afdelingen.
- Klanten met code rood mag je niet doorverbinden met Argus of bijzonder beheer. Voor Argus moeten ze het rechtstreekse nummer van Argus bellen.
- Klanten met code rood mogen in principe geen nieuwe contracten sluiten, ook niet als dit een ander product betreft, tenzij een bestuurslid anders besluit.
- In principe is verlenging van contracten en aanpassingen (zoals bij voorschotten) niet toegestaan, tenzij een bestuurslid anders besluit.

Er is ook de mogelijkheid om een code groen te geven. Dit is voor de grote klanten die een vast aanspreekpunt hebben. Wanneer een klant een code Triple Groen heeft, staat alleen Raymond van Riele deze klant te woord.