
PROLOG

Nachdem tagelange Geduld, Höflichkeit, Sachlichkeit und am Ende sogar die Androhung rechtlicher Konsequenzen ohne jeden Effekt verpufften, erfolgte ein radikaler Strategiewechsel: Weg vom Bittsteller, hin zur Planung des Reportings für das Qualitäts- und Beschwerdemanagement.

Um sicherzustellen, dass die Informationen nicht nur flüchtig überflogen werden, bot es sich an, alle Details bewusst in einem umfangreichen Fließtext und als eBook zu übergeben. Damit wurde die Hürde gegenüber einem kleinteilig gegliederten Reporting wirksam erhöht – wer den Inhalt verstehen will, muss lesen.

Der wertvolle Datensatz wurde dem Unternehmen schließlich zusammen mit einem förmlichen Begleitschreiben für das Beschwerde- und Qualitätsmanagement zur Verfügung gestellt.