reklamacje

Procedura - komunikacja z klientem

* przyjmowanie klientów
* rejestracja informacji od klientów

1. Cel  
   Celem procedury jest ustalenie zasad komunikacji z klientem, umawiania terminów oraz rejestracji wszystkich skarg i wniosków zgłoszonych przez klienta.
2. Zakres  
   Procedura obejmuje działania związane z przyjmowaniem i rejestracją informacji od klientów.
3. Opis postępowania  
   Wszystkie umówione terminy, uwagi, skargi, reklamacje klienta muszą zostać zarejestrowane. Odpowiedzialna za to jest osoba przyjmująca zgłoszenie - recepcjonistka. Rejestr ww. zdarzeń realizowany jest przy wykorzystaniu tabeli w komputerze:
   * Terminarz
     + imię i nazwisko klienta
     + nazwa usługi
     + planowana data wykonania zabiegu
     + imię i nazwisko osoby obsługującej klienta
   * Komunikacja z klientem  
     O wszystkich tego typu wpisach należy informować Zarząd, za co odpowiada osoba rejestrująca zgłoszenie. Każda uwaga/skarga/reklamacja umieszczona w tabeli musi zawierać następujące informacje:
     + data zdarzenia
     + uwagi klienta
     + nazwa usługi
     + imię i nazwisko osoby obsługującej klienta
     + analiza przyczyn
     + podjęte działania  
       O wszystkich podjętych działaniach należy informować klienta  
       W sytuacji, gdy klient przesyła swoje uwagi w formie pisemnej, dokumentacja ta musi zostać włączona do dokumentów współpracy z danym klientem  
       Wszystkie uwagi, skargi, reklamacje muszą zostać przeanalizowane i na tej podstawie Zarząd podejmuje decyzję dotyczącą dalszego postępowania  
       Może to być:
     + uznanie reklamacji -> bezpłatna korekcja wykonanego zabiegu/zwrot kosztów
     + odrzucenie reklamacji
     + inne  
       Ponadto przy okazji przeglądów kierownictwa kierownik Zarządu ds. GMP zobowiazany jest przeanalizować informacje z tabeli "Komunikacja z klientem", co będzie stanowić jedną z danych wejściowych do przeglądu.