

Produktrückrufe effizient und rechtssicher umsetzen

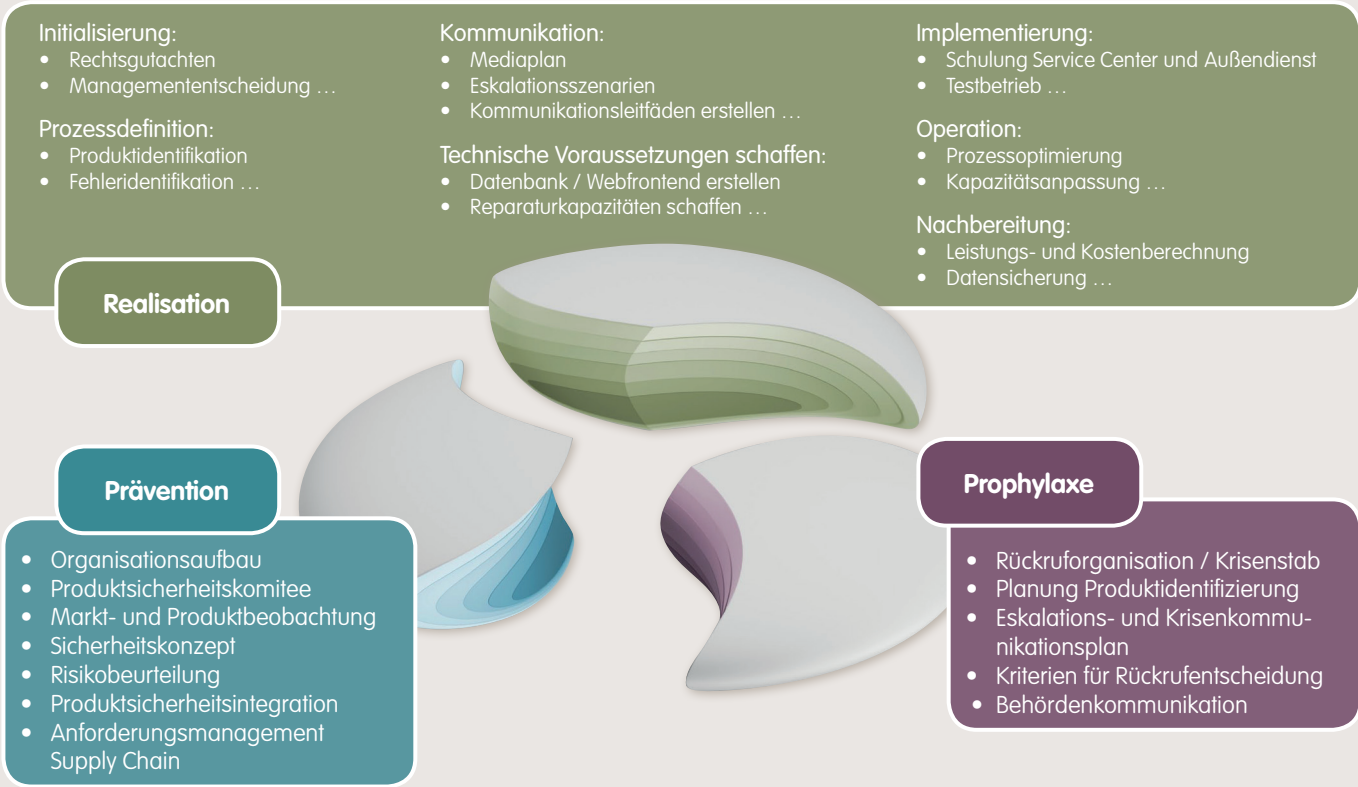
Die Lösung für Sie.

Die Ausgangssituation

- Die Komplexität von Produkten, Verfahren und Prozessen ermöglicht keine 100%ige Qualitätssicherung (Sollfunktion unter allen Bedingungen zu jeder Zeit)
- Erhöhte Aufmerksamkeit in den Medien und beim Verbraucher
- Erhöhte Auflagen und veränderte Rahmenbedingungen für Produkte
- Erhöhter Druck aus der Politik zum Thema Verbraucherschutz und Haftung

Defekte oder mangelhafte Produkte sorgen schnell für Negativschlagzeilen und können enormen finanziellen Schaden nach sich ziehen.

Vorhersehbares planen - Unerwartetes organisieren



Unsere Erfahrungen aus den Aktionen

- Rechnen Sie mit dem größtmöglichen Disaster, es könnte eintreten
- Planen Sie präventiv Stakeholder und benötigte Kapazitäten ein
- Suchen und bewerten Sie präventiv Dienstleister / Partner
- Kompetent, schnell, empathisch, kulant: Übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden
- Kundenverhalten ist kaum berechenbar: Flexibilität ist das A und O

Zusätzlich für offene Rückrufe

- Kommunikationsprofis involvieren, Peaks berücksichtigen, Kompetenz & Handlungsfähigkeit in der Kundenkommunikation sichern
- Planen Sie 50 % mehr Zeit für Ihre Rückrufaktion ein, als Sie glauben zu benötigen
- Nutzen Sie die Rückrufaktion zur Kundenpflege

* Alle Bezeichnungen wenden sich an beide Geschlechter.

Produktrückrufe effizient und rechtssicher umsetzen

Die Lösung für Sie.

Über 10 Jahre Erfahrung in Produktrückrufen und Nachrüstaktionen

2002

Bundesweite Nachrüstaktion von Atelierfenstern

270.000 Atelierfenster

2003

Bundesweiter Austausch eines elektrischen Bauteils in Heizungsanlagen

Ca. 10.000 Heizungsanlagenbetreiber und Endkunden

2007

Europaweiter Produktrückruf in der Sanitärbranche

Ca. 21.000 Anrufe aus 9 Ländern in 5 Sprachen

2009

Internationale Kunden-Hotline zur Durchführung eines Produktrückrufs in der Elektronikbranche

Anrufvolumen von 250.000 Calls allein in Deutschland innerhalb von 6 Monaten

2013 ongoing

Internationaler Produktrückruf von Haushaltsgeräten

	DACH-Region	Rest der Welt
Eingegangene Anrufe:	> 900.000	> 600.000
Durchgeführte Austausche:	> 230.000	> 310.000
Genehmigte Rabatte:	> 77.000	> 43.000

2015 ongoing

Bundesweite Nachrüstaktion eines Herstellers von Möbelbeschlägen

Ca. 10.000 Endkundenreklamationen und ausgetauschte Teile

Unsere Leistungen

Disposition

- Terminmanagement
- Routenplanung
- ...

Kundenkontaktmanagement

- Hotline
- Mail
- Website
- ...

Logistik

- Ersatzteillogistik
- Versand
- Rücksendungen
- ...

Rückruf

Kaufmännische Sachbearbeitung

- Cash-Back - Bearbeitung
- Rechnungsfreigaben
- ...

Reparatur & Austausch

- Mobile Techniker
- Bundesweiter Einsatz
- ...

Qualitätssicherung

- Dokumentation
- Reklamationsbearbeitung
- Kundenzufriedenheit
- Reporting
- ...

* Alle Bezeichnungen wenden sich an beide Geschlechter.