



Klagomålshantering

Kort redogörelse om strategier kring hantering av klagomål

Grundpolicy och strävan är att arbeta professionellt för att undvika klagomål och eventuella reklamationer, samt för att skapa god marknadsföring. Vid förekommande fall av klagomål och reklamation avser verksamheten att hantera dessa, enligt nedan uppspaltade punkter.

- Kunden skall alltid bemötas med respekt och saklighet samt en serviceinriktad attityd.
- I vår verksamhet är det viktigt med noggrannhet då vårt arbete sker hemma hos kunderna och detta ställer krav på oss att kunden/beställaren kan känna att de får ett mervärde
- Kundens motiv och eventuella påpekande skall inte betraktas som onödiga eller påfrestande, dessa behandlas med saklig framtoning.
- Kunder behandlas på lika villkor med respekt och saklighet, framtoning oavsett vilket ärende det gäller inom vårt branschområde, detta skapar en god informationspolicy.

Våra rutiner består av:

- Ett klagomål/synpunkt inkommer via telefon/mail alternativt till någon medarbetare. Via vår hemsida kan kunderna enkelt lämna åsikter/klagomål
- Ett formulär fylls i där vi antecknar vad som har hänt (brist), åtgärd och när det ska åtgärdas.
- Ansvar – genomförande – uppföljning.
- Där vår verksamhet orsakat, vållat eller utfört felaktig hantering gentemot kunden, skall vi alltid inom rimlig tid, så snabbt och smidigt som möjligt avhjälpa uppkommet fel, samt försäkra oss om att kunden är nöjd med utfört uppdrag.
- Där kunden av olika orsaker/anledningar inte känner sig nöjd med utfört uppdrag, måste policyn/strävan alltid vara att gottgöra kunden.
- Företaget skall alltid ha erforderlig täckande försäkring, som skapar arbetstrygghet för företaget, anställda och kunder.
- I företaget skall alltid finnas en gemensam strategi, att informera och marknadsföra verksamheten på ett positivt sätt, alltid sträva efter nöjda kunder och med goda kundrelationer skapa ett kvalitativt arbete. Företaget skall även utveckla och förbättra verksamheten för internt och externt förtroende.