

Beschwerdeverfahren

**WORK
EFFICIENT
WORK
WITH SONIC**





BESCHWERDEVERFAHREN

1 Zulässigkeit

Ihre Beschwerde senden Sie bitte schriftlich an folgende Adresse:

Sonic Equipment GmbH
Abt. Beschwerden
Am Hegelesberg 12
73230 Kirchheim

Alternativ können Sie auch Ihre Beschwerde per E-Mail an Beschwerde@sonic-equipment.de senden.

Sie erhalten von uns innerhalb von zehn Arbeitstagen Antwort auf Ihre Beschwerde.

Im Schreiben:

- bestätigen wir den Erhalt Ihrer Beschwerde
- informieren wir Sie darüber, ob Ihre Beschwerde zulässig ist und weiter geprüft wird
- teilen wir Ihnen bei Zulässigkeit der Beschwerde mit, wann Sie mit einem Ergebnis rechnen können
- informieren wir Sie bei Nichtzulässigkeit Ihrer Beschwerde über die Gründe für die Ablehnung und schlagen Ihnen nach Möglichkeit andere Wege vor, um Ihre Bedenken vorzutragen

2. Bearbeitung

Bei der Untersuchung der zulässigen Beschwerden versuchen wir, mehr Informationen zu erhalten, die Vorwürfe besser zu verstehen und über das weitere Vorgehen zu entscheiden. Möglicherweise schlagen wir eine Mediation vor, um mögliche Konflikte zwischen den Streitparteien zu lösen. Am Ende der Bearbeitungsphase erstellen wir ein Abschluss schreiben oder einen Berichts entwurf.

Generell versucht Sonic Equipment, so schnell wie möglich auf Beschwerden zu antworten. Der Termin für die endgültige Antwort hängt jedoch von der Art der Beschwerde ab. In begründeten Fällen kann die Frist verlängert werden, nachdem die Beschwerdeführer entsprechend informiert wurden.

3. Konsultation

Nach Erstellung des Berichts entwurfs am Ende der Bearbeitungsphase folgt eine Konsultation mit internen und externen Beteiligten. Dabei wird untersucht, ob in dem Bericht Informationen fehlen oder Ungenauigkeiten bestehen. Sonic Equipment versucht, zusätzliche Informationen zur Beweis lage zu berücksichtigen, ist allerdings nicht verpflichtet, den Bericht zu ändern, damit die nächste Phase beginnen kann.

Interne und externe Beteiligte werden aufgefordert, zu dem Berichts entwurf Stellung zu nehmen. Der Berichts entwurf ist zu diesem Zeitpunkt noch vertraulich und nur für die Empfänger zur Stellungnahme bestimmt.

Die Stellungnahme soll die Möglichkeit geben:

- Fehler und/oder Versäumnisse zu vermeiden
- Missverständnisse auszuräumen
- gegebenenfalls relevantes neues Beweismaterial vorzulegen
- Entscheidungen einzubinden, die Sonic Equipment auf der Grundlage der übermittelten Schlussfolgerungen getroffen hat
- Einschätzungen zur Stichhaltigkeit der Ergebnisse zu geben

4. Bericht über die Ergebnisse

Der Abschlussbericht einschließlich der Erkenntnisse des Beschwerdemechanismus, der Ergebnisse der Beschwerde und möglicher Empfehlungen wird an die Beschwerdeführer geschickt. Falls diese nicht auf Vertraulichkeit bestehen, wird der Bericht veröffentlicht. Zu diesem Zeitpunkt können die Beschwerdeführer, falls sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind eine Überprüfung der Entscheidung von Sonic Equipment durch den internen oder externen Berufungsmechanismus beantragen.

Das Beschwerdeverfahren wird zu folgenden Ergebnissen führen:

- Das Problem wird gelöst
- Der Geschäftsführung von Sonic Equipment werden Empfehlungen vorgelegt
- Es werden Abhilfemaßnahmen vorgeschlagen oder Maßnahmen, um das Problem zu mindern
- Es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich
- Die Vorwürfe werden zurückgewiesen
- Die Beschwerde ist nicht zulässig

5. Einführung

Das Konzept der Nicht-Vergeltung verstehen: Nicht-Vergeltung im Kontext von Kundenbeschwerden bezieht sich auf das Engagement eines Unternehmens, von jeglicher Form negativer Reaktionen oder rachsüchtiger Maßnahmen gegenüber einem unzufriedenen Kunden Abstand zu nehmen. Es handelt sich um eine Denkweise, die Empathie, Verständnis und Konfliktlösung über Abwehr oder Aggression stellt. Anstatt Beschwerden als persönlichen Angriff zu sehen, betrachten Unternehmen, die diesen Ansatz annehmen, sie als Möglichkeiten zur Verbesserung und zum Aufbau von Beziehungen.

Die Kraft der Empathie

Eine der Grundlagen der Nicht-Vergeltung ist Empathie. Wenn ein Kunde eine Beschwerde äußert, ist es wichtig, sich in seine Lage zu versetzen und seine Perspektive anzuerkennen. Empathie fördert eine Atmosphäre des Vertrauens und des Verständnisses und ermöglicht eine echte Verbindung zwischen Unternehmen und Kunden. Indem Unternehmen Empathie zeigen, demonstrieren sie



ihr Engagement für Kundenzufriedenheit und den Wunsch, Anliegen mit Mitgefühl anzugehen.

Aktives Zuhören und effektive Kommunikation

Um eine Politik der Nicht-Vergeltung effektiv umzusetzen, sind aktives Zuhören und klare Kommunikation entscheidend. Wenn ein Kunde eine Beschwerde vorbringt, ist es wichtig, ihm Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken und ihn seine Anliegen vollständig ausdrücken zu lassen. Ermutigen Sie ihn, Details zu geben, und seien Sie auf den Inhalt sowie auf die zugrunde liegenden Emotionen aufmerksam. Eine Antwort mit echtem Interesse und Verständnis kann dazu beitragen, Spannungen abzubauen und das Gefühl zu vermitteln, gehört und wertgeschätzt zu werden.

Lösungsorientierte Denkweise

Anstatt sich auf Schuldzuweisungen zu konzentrieren oder eine defensive Haltung einzunehmen, nehmen Unternehmen, die die Nicht-Vergeltung annehmen, eine lösungsorientierte Denkweise ein. Sie betrachten Kundenbeschwerden als Gelegenheit, Probleme zu beheben, aus dem Feedback zu lernen und ihre Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern. Durch die Suche

nach tragfähigen Lösungen demonstrieren Unternehmen ihr Engagement für Kundenzufriedenheit und bauen stärkere Beziehungen zu ihren Kunden auf.

Transparenz und Verantwortlichkeit

Ein wesentlicher Aspekt der Nicht-Vergeltung ist Transparenz und Verantwortlichkeit. Unternehmen sollten ihre Fehler eingestehen, Verantwortung für eventuelle Mängel übernehmen und dem Kunden ihren Plan zur Verbesserung kommunizieren. Diese Transparenz beruhigt nicht nur den Kunden, sondern zeigt auch die Integrität des Unternehmens und das Engagement zur Behebung der Situation.

Die langfristigen Vorteile

Die Annahme einer Politik der Nicht-Vergeltung kann langfristig mehrere Vorteile für Unternehmen bringen. Indem sie Kundenzufriedenheit priorisieren und Beschwerden einvernehmlich lösen, können Unternehmen ihren Ruf stärken und Kundenloyalität fördern. Darüber hinaus können Organisationen durch das Feedback aus Beschwerden Bereiche zur Verbesserung identifizieren, ihre Prozesse optimieren und sich gegenüber der Konkurrenz behaupten.

ARE YOU READY?

**WORK
EFFICIENT
WORK
WITH SONIC**

SONIC EQUIPMENT GMBH
Am Hegelesberg 12
73230 Kirchheim
Deutschland
T: +49 (0)7021 8668318
F: +49 (0)7021 8668320
info@sonic-equipment.de

