

E-mailben
elküldhető



Részletes
statisztikák



Ingyenes
jegyzőkönyv



Panaszkezelő.hu

Gergely Gabriella

ÚJ JEGYZŐKÖNYV

Kezdőlap > Statisztikák

Statisztikák

Cég:

Összes cég

Bolt:

Összes bolt

Időintervallum:

2016.07.01. - 2016.07.30.



ALKALMAZ

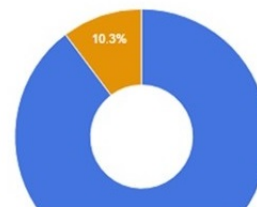
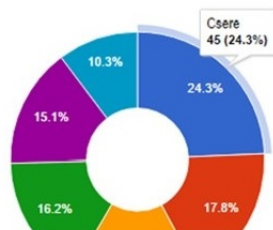
228 felvett
jegyzőkönyv

43 panasz

185 termékreklamáció

TERMÉKREKLAMÁCIÓK RENDEZÉSI MÓDJAI

ELUTASÍTOTT - NEM ELUTASÍTOTT TERMÉKREKLAMÁCIÓK (185)



Jogszerű,
bírságmentes



Telepítés nélkül
működik

A megszelídített vásárló: panaszkezelés okosan

Mi a Panaszkezelő.hu?

1. A panaszkezelési kultúra nagykövete (nem egyszerű freemium modell, széles ingyenes tartalom, B2B modell ellenére fogyasztói edukáció);
2. Az első minőségi kifogások kezelésére alkalmas webes felület, ami mindenkinek elérhető;
3. Panaszkezelési felület felhő alapon;
4. A digitalizáció nagykövete egy kifejezetten papír alapú térben;
5. Egy statisztikai felület: látszik, a felhasználók anonim fő statisztikája;

Szuper ügyfélszolgát nem lehet
meglepni?

CASHIER VS CUSTOMER





Panaszkezelő.hu

Panasz vs. minőségi kifogás

Minőségi kifogás: minden olyan reklamáció, ami konkrét terméket illet és a szavatosság, valamint a jótállás hatálya alá tartozik.

Tennivaló: jegyzőkönyvet kell felvenni, eleget kell tenni a fogyasztó kérésének, vagy szakszerűen el kell utasítani azt.

Milyen termékekre: mindenre a vásárlástól számított 2 éven belül, kivéve: kozmetikai, élelmiszer, vegyipari termék.

Azonnali jegyzőkönyv,
elutasítás, vagy teljesítés 5
munkanapon belül

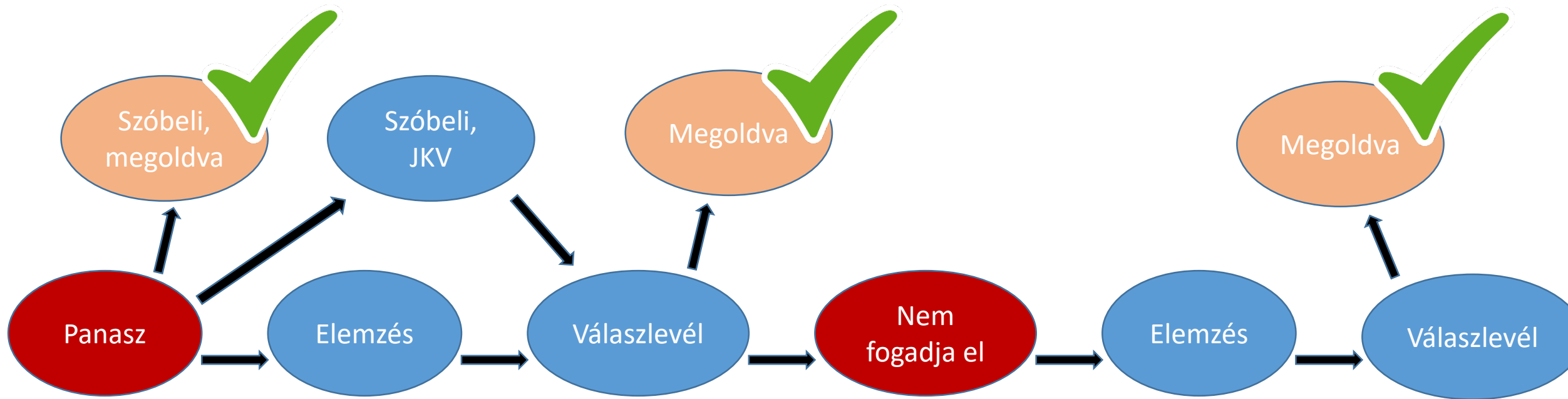
Panasz: minden egyéb kifogás.

Tennivaló: jegyzőkönyvet/vásárlók könyve példányt kell felvenni, eleget kell tenni a fogyasztó kérésének, vagy szakszerűen el kell utasítani azt. Írásbeli panasz esetén, vagy szóbeli esetén, ha nincs azonnal válasz – írásbeli válasz kell, 30 napon belül.

Milyen termékekre: mindenre, ami nem minőségi kifogás – nem csak termékekre, hanem egyéb panaszokra (akár viselkedés).

Azonnali intézkedés, vagy
jegyzőkönyv, válasz
legkésőbb 30 napon belül.

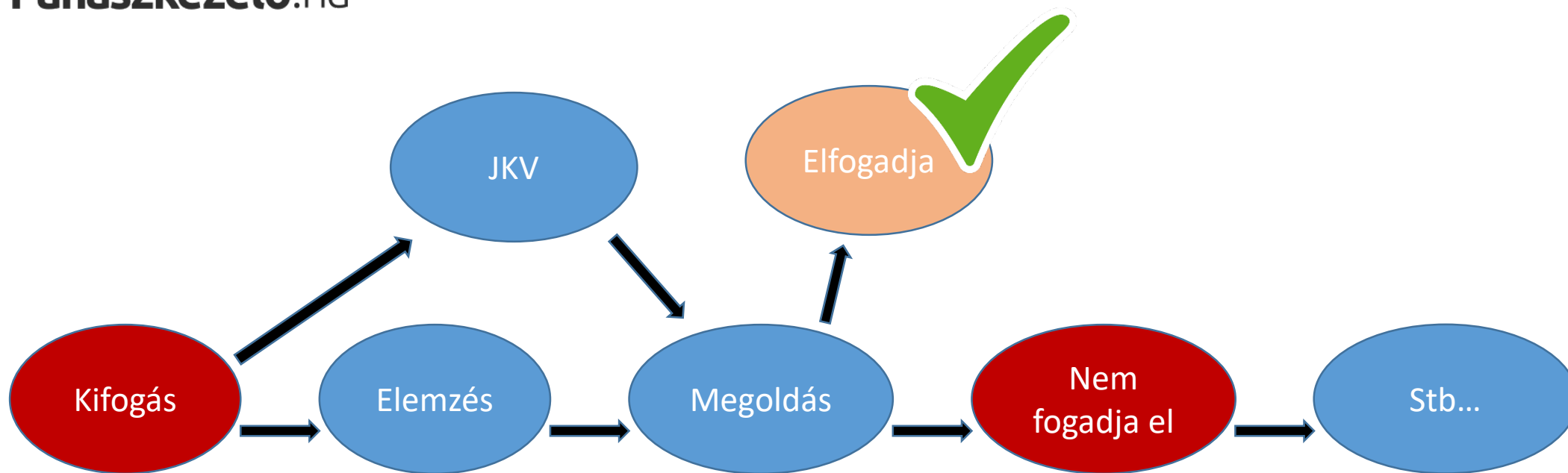
A panaszkezelés folyamata



És energikusabb vevő esetén még hosszan folytatható...

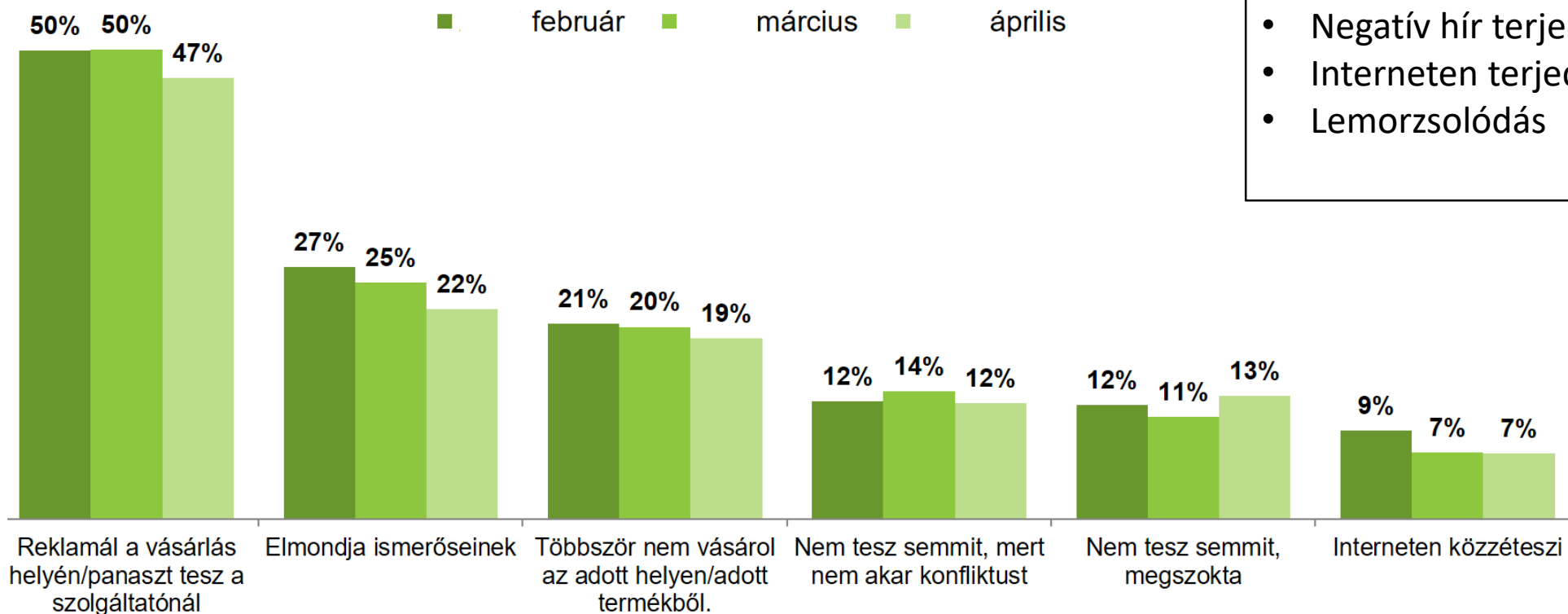
Csúcs: 213 levél egy embertől, 2 ügyben

A minőségi kifogás folyamata



Csak ezt úgy kell megoldani, hogy javítással, cserével, elállással, elutasítással, stb. kell alkudozni.

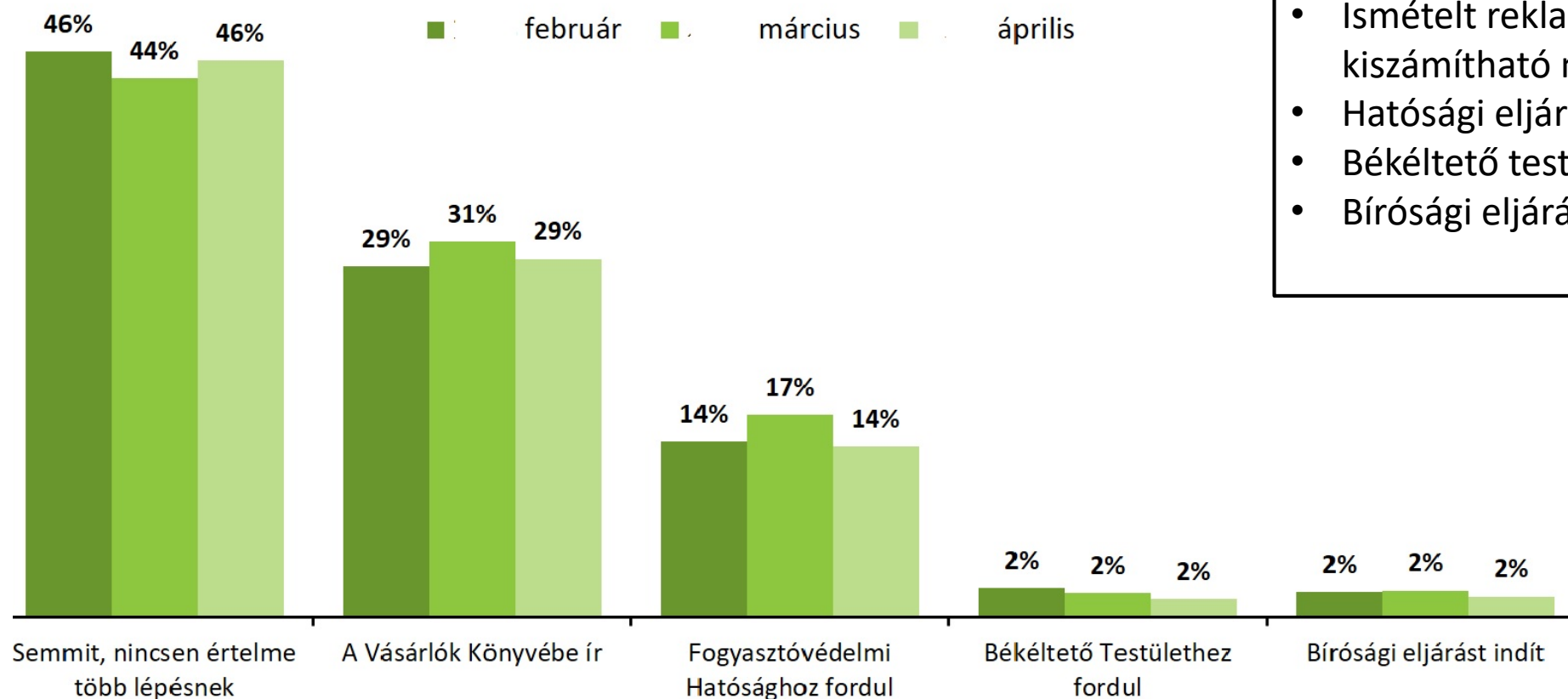
A kifogáskezelés kockázatai



Ügyfélkockázatok:

- Ismételt reklamáció
- Negatív hír terjedése
- Interneten terjedő rossz hír
- Lemorzsolódás

A kifogáskezelés kockázatai



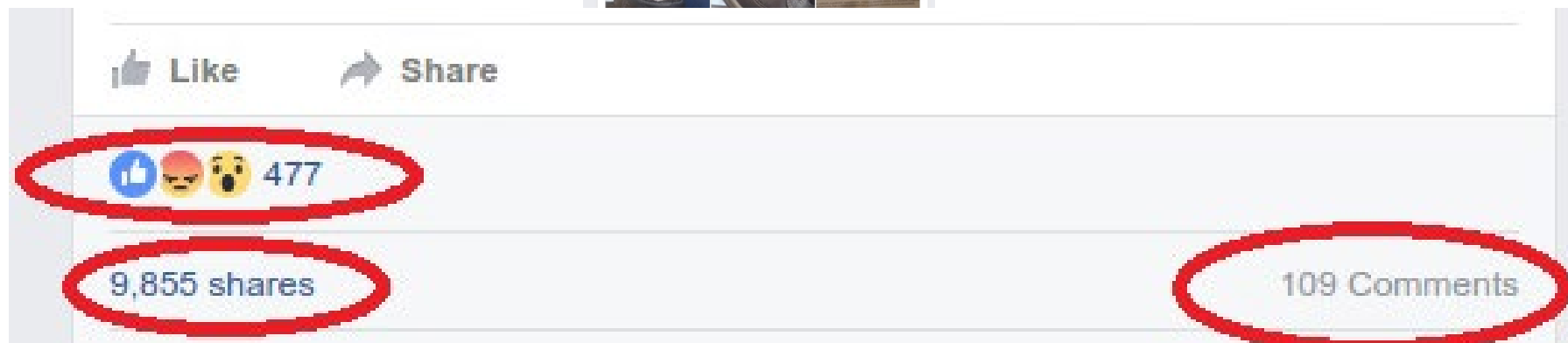
Ügyfélkockázatok

- Ismételt reklamáció: nehezen kiszámítható munkamennyiség
- Hatósági eljárás (esetleg bírság)
- Békéltető testületi eljárás
- Bírószági eljárás (ritka, de drága)



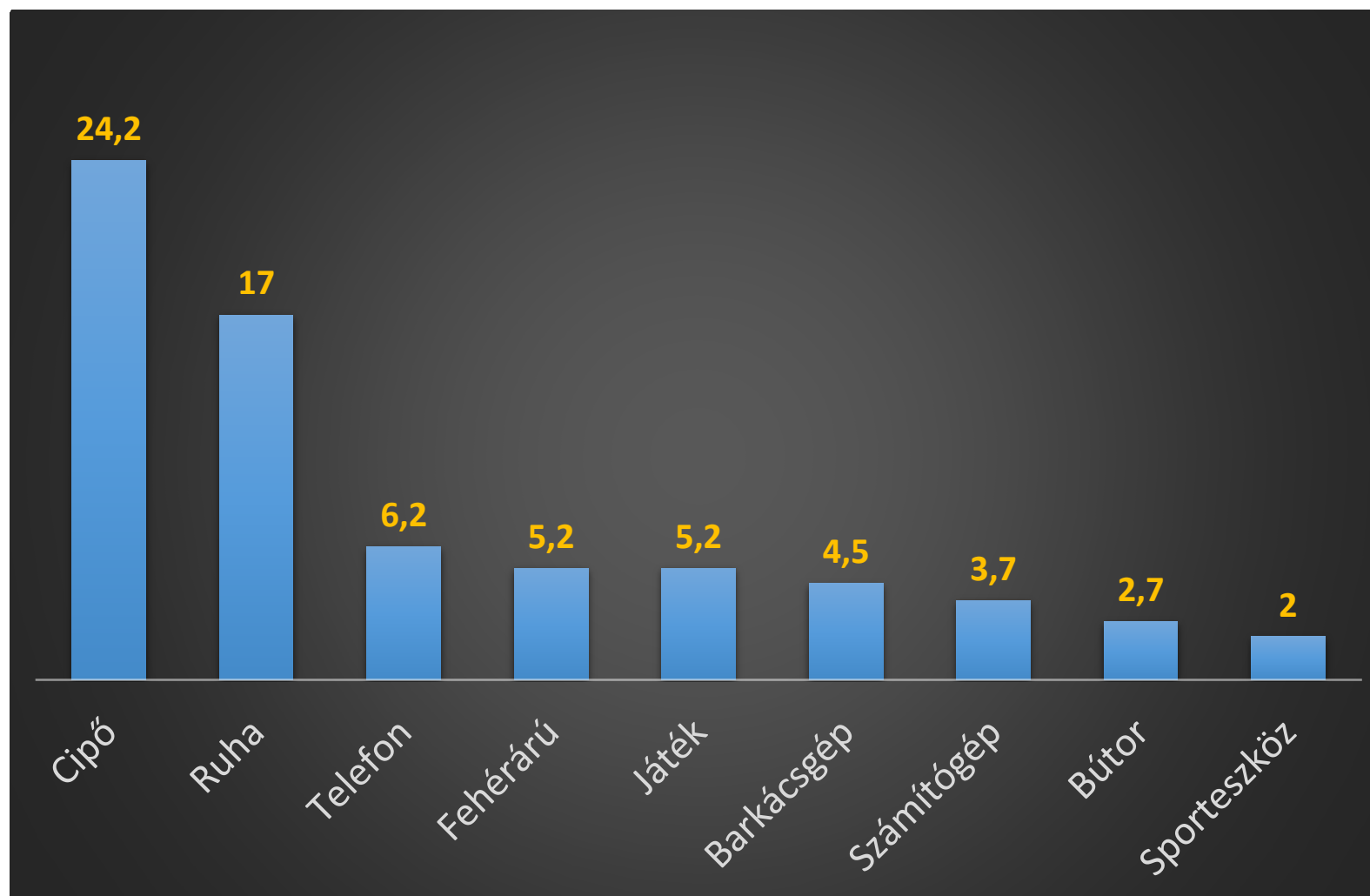
Panaszkezelő.hu

Álláspontom szerint nem jogos termékreklamáció következménye FB megosztás után: kb. 12e megosztás, több mint ezer hozzászólás.



A kifogáskezelés kockázatai

Na de milyen termékekkel van gond?



Mi kerül többbe?

Mintaügy - alapvetések

- 1 munkavállalót fizetünk meg
- Kap jogi/fogyasztóvédelmi segítséget
- Kap adminisztrációs segítséget
- 6 ügyet zár le egy nap
- Az összes termék 5%-át kifogásolják

Költségek

- Munkabér
- Megbízási díj
- Irodai költségek

8.670.000 Ft nettó éves költség

Kosárérték 5000 Ft

- 10%-os pénzvisszafizetés
- Nem számolunk perrel, eljárással

45.000.000 Ft nettó éves rekiköltség

Kosárérték 10.000 Ft

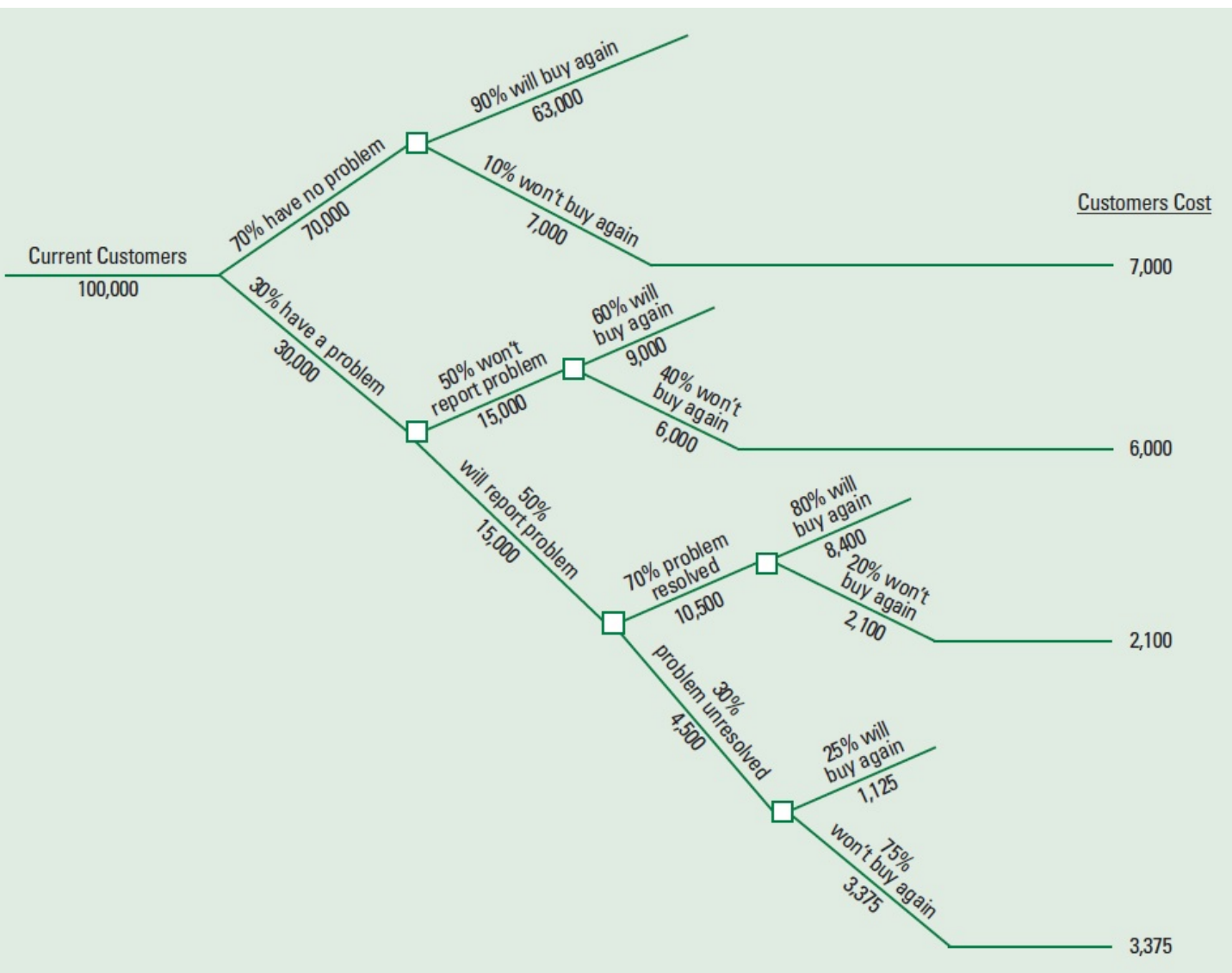
- 10%-os pénzvisszafizetés
- Nem számolunk perrel, eljárással

90.000.000 Ft nettó éves rekiköltség

Kosárérték 15000 Ft

- 10%-os pénzvisszafizetés
- Nem számolunk perrel, eljárással

135.000.000 Ft nettó éves rekiköltség



2013-as amerikai kutatás

- Magas probléma-aránnyal számol
- 3 körben az ügyfelek kb. 18%-át veszítjük el
- A hatékony panaszkezelés összesen az ügyfelek 20%-át képes megtartani
- 10% a minta szerint amúgy is lemorzsolódik...



Panaszkezelő.hu

Köszönöm a figyelmet!

Siklósi Máté

www.cpcontact.hu

www.panaszkezelo.hu

siklosi.mate@cpcontact.hu

+36309826485

