

Klachtenprocedure Pronk ergo

Bereikbaarheid Pronk ergo

- ✓ Accountmanagers : alle werkdagen 08.30 tot 17.00 uur op de mobiele telefoon of email
- ✓ Kantoor algemeen : alle werkdagen 08.30 tot 17.00 uur op het algemene telefoonnummer (079-3611340) of email (info@pronkergo.nl)
- ✓ Service medewerkers : alle werkdagen 08.30 tot 17.00 uur op het service telefoonnummer (079-3633040) of email (service@pronkergo.nl)
- ✓ Website : <https://www.pronkergo.nl/service/storing-melden/>
- ✓ Facebook : <https://www.facebook.com> (Pronk ergo – woningaanpassingen en hulpmiddelen)
- ✓ Instagram : <https://instagram.com> (Pronk ergo – woningaanpassing)

Noodgevallen buiten kantoortijden

In geval van een noodgeval buiten kantoortijden kan de klant telefonisch contact opnemen met Pronk ergo. Er volgt dan een antwoord apparaat met hierin een keuzemenu. Hierin kan de klant doorverbonden worden met de dienstdoende service medewerker.

Stappenplan afhandeling klachten

- ❖ Stap 1 : Luister naar de klant
Het is belangrijk dat de klant zich gehoord voelt en merkt dat de klacht serieus genomen wordt. Neem de tijd en noteer alle details zodat de klacht volledig duidelijk wordt.
- ❖ Stap 2 : Toon empathie
Om de klant te laten weten dat we zijn/ haar klacht begrijpen, wordt dit in eigen woorden samengevat en herhaalt aan de klant. Hiermee laat je zien dat je goed geluisterd hebt en weet je zeker dat je het probleem goed begrijpt.
- ❖ Stap 3 : Zeg sorry
Een ontevreden klant wil een excuus. Hiermee erken je de frustratie hetgeen voor de klant belangrijk is. Wees hierin oprecht. Heeft de klant geen gelijk, dan kan je altijd nog zeggen "wat vervelend dat u dit zo ervaren heeft".
- ❖ Stap 4 : Los het probleem op
Zoek een oplossing die de klant tevreden stelt. Of nog beter: zoek een oplossing die de verwachting van de klant overtreft. Kan je de klacht niet meteen oplossen? Laat dan weten wat je wel kunt doen en wanneer de klant jou weer hoort.
- ❖ Stap 5 : Registreer de klacht
De klacht dient te worden genoteerd in het software systeem Filelinx. Indien het probleem zich vaker voordoet wordt dit besproken in het maandelijks intern overleg.
- ❖ Stap 6 : Doe navraag bij de klant
Vraag na oplossing van de klacht of alles naar tevredenheid is opgelost. Dit kan d.m.v. een telefoontje, mailtje of kaartje.

Benodigde informatie betreffende klachten

- Wie is de eindgebruiker? Incl. adres en contactgegevens
- Welk product betreft het?
- Wat is de klacht? Evt. ondersteund met foto's

Afhandeling klachten

Klachten worden centraal bewaakt en afgehandeld door de service medewerkers. Bij binnenkomst van een klacht wordt binnen 24 uur (maandag t/m vrijdag) een ontvangstbevestiging gestuurd. De klacht zal binnen 5 werkdagen afgehandeld worden. Dit volledig afhankelijk van de spoed en levertijden van de benodigde producten. Standaard producten (zoals bijvoorbeeld accu's of opladers) zijn altijd voorradig. Een kapot frontje van een keukenkastje zal geproduceerd moeten worden en heeft daardoor een levertijd. In het geval van budgetoverschrijving zal altijd eerst contact met de opdrachtgever worden opgenomen.