

# BEARBEITUNG VON KUNDENBESCHWERDEN

Im Einklang mit unserer Unternehmensstrategie und -politik steht die Kundenzufriedenheit im Zentrum unserer Prioritäten. Die Erfüllung ihrer Erwartungen ist entscheidend für die Sicherstellung der Geschäftskontinuität und den Erhalt ihres Vertrauens. Daher verpflichten wir uns, ein Beschwerdemanagement nach hohen Qualitätsstandards umzusetzen und dabei alle geltenden gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten.

## UNSERE VERPFLICHTUNGEN

### Zuhören, Dialog und Zugänglichkeit

Wir fördern die Zugänglichkeit für alle, indem wir die Möglichkeit bieten, sich in mehreren Sprachen und über verschiedene Kanäle zu äußern :

- [www.tkelevator.com](http://www.tkelevator.com)
- E-Mail: [luxembourg@tkelevator.com](mailto:luxembourg@tkelevator.com)
- Postanschrift :  
TK ELEVATOR LUXEMBOURG Sàrl  
5 rue Laiteschbaach  
L-5324 Contern
- Telefon +352-400896  
(Montag bis Freitag, 8:00 bis 16:30 Uhr,  
außer an Feiertagen)

### Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Wir beantworten die Beschwerden unserer Kundschaft innerhalb ambitionierter Fristen und mit fundierten Begründungen, um ihren Erwartungen gerecht zu werden. Falls Erforderlich, halten wir den Kontakt aufrecht, um eine qualitativ hochwertige Nachverfolgung sicherzustellen.

### Leistungsanforderung

Wir definieren eine klare Vision und messbare Qualitätsziele. Wir unterstützen jede Initiative, die zur Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden beiträgt.

### Engagement unseres Teams

Unsere Mitarbeitenden spielen eine zentrale Rolle in der Beziehung zu unserer Kundschaft. Wir begleiten sie kontinuierlich und fördern eine proaktive Bearbeitung von Anliegen. Unser Ziel ist es, einen offenen Dialog zu führen und Vertrauen aufzubauen.

### Kontinuierliche Verbesserung

Wir arbeiten fortlaufend an der Verbesserung unserer Servicequalität, indem wir die Rückmeldungen unserer Kundschaft aus Beschwerden aktiv einbeziehen. Dies umfasst regelmäßige Kontrollen sowie die Umsetzung von Korrektur- und Präventivmaßnahmen.

## UNSER PROZESS

### Eingang und Registrierung der Beschwerde

Wir bestätigen den Eingang einer Beschwerde über unsere Kanäle (innerhalb von 2 Werktagen).



### Bewertung und Prüfung der Beschwerde

Wir bewerten die Beschwerde anhand festgelegter Kriterien und sammeln alle erforderlichen Informationen, um eine zufriedenstellende Antwort zu geben.



### Analyse und kontinuierliche Verbesserung

Wir suchen nachhaltige Lösungen für unsere Kunden und setzen die damit verbundenen Maßnahmen um.



### Übermittlung einer Antwort

Wir senden der Kundschaft eine formalisierte schriftliche Antwort (innerhalb von 6 Werktagen).

---

Direktion TK Elevator Luxembourg Sàrl