

Klachtenprocedure MeetingLinq BV

MeetingLinq BV probeert in een vroeg stadium problemen/klachten al te signaleren.

Wanneer er klachten zijn, worden deze intern gemeld bij zowel de directie als bij de desbetreffende accountmanager en projectmanager. De directie bewaakt hierbij de klachtenafhandeling en de opvolging ervan.

MeetingLinq BV neemt vervolgens contact op met de klant over een juiste oplossing en de afhandeling van de klacht.

MeetingLinq BV gebruikt de orderplanning om ervoor te zorgen dat de klacht spoedig afgehandeld wordt.

Bij een klacht wordt er vervolgens nagegaan waar de fout ligt.

De klacht blijft zichtbaar in de MeetingLinq orderplanning, wordt in een apart klachtenschema gezet en is tevens terug te vinden in het ERP systeem van MeetingLinq.

Het klachtenschema wordt bij de maandelijkse rapportage vermeld zodat alle verkopers/betrokkenen kunnen zien wat er fout is gegaan, bij welke leverancier en hoe dit uiteindelijk tot een oplossing gekomen is. Tevens heeft MeetingLinq zo een goed totaaloverzicht.

Hierdoor blijven de klachten ook onder de aandacht bij de verkopers/team en de directie zodat alles correct kan worden opgelost met de klant.

De klant wordt, indien de klacht niet onderling opgelost kan worden, gewezen op mogelijkheid van de geschillencommissie van het platform voor Promotional Products Professionals (PPP); www.ppp-online.nl