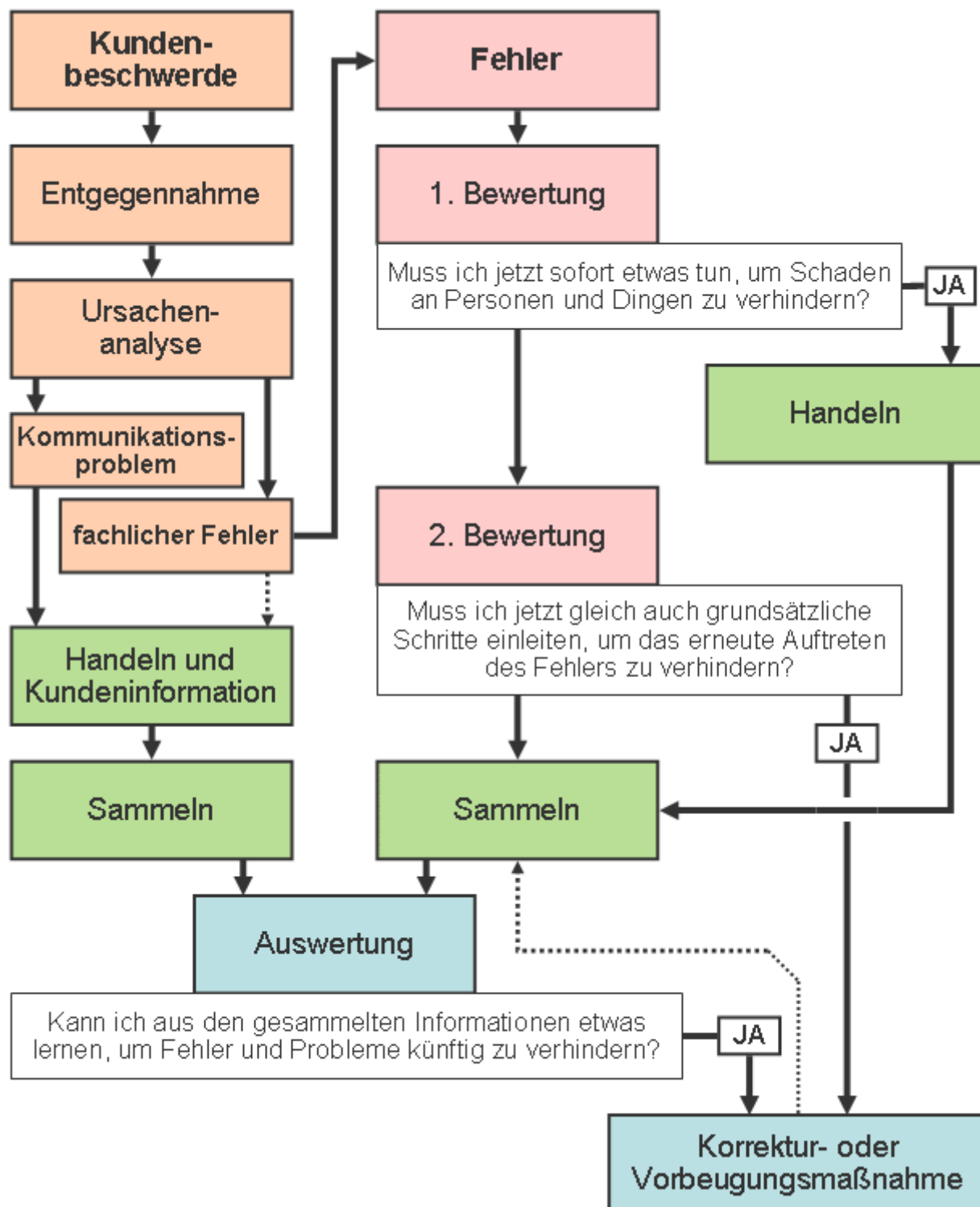


Kundenbeschwerden und Fehler

Die systematische Erfassung und Auswertung von Kundenbeschwerden und festgestellten Fehlern sind eine wesentliche Grundlage der kontinuierlichen Verbesserung von Produkten und Prozessen.



Nicht jede Kundenbeschwerde weist auf einen fachlichen Fehler hin; sie kann auch Verbesserungspotenziale in der Kommunikation mit dem Kunden aufzeigen.