

Proces oceny
dostawców



PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

Dział obsługi reklamacji

Proces obsługi
reklamacji



PROCES OCENY DOSTAWCÓW

Proces obsługi
reklamacji

Reklamacja:

- Reklamacja w handlu to proces, w którym konsument **zgłasza swoje niezadowolenie** z powodu wadliwości towaru lub usługi, którą zakupił.
- Może dotyczyć zarówno produktów, które nie spełniają oczekiwań jakościowych, jak i sytuacji, gdzie towar jest uszkodzony, niezgodny z opisem, nie działa prawidłowo lub ma inne wady.

Reklamacja daje konsumentowi prawo do:

1. **Naprawy produktu** – sklep lub producent naprawia wadliwy towar.
2. **Wymiany** na nowy egzemplarz – wymiana na produkt wolny od wad.
3. **Obniżenia ceny** – zmniejszenie ceny za wadliwy towar, jeśli nie jest możliwa naprawa lub wymiana.
4. **Zwrócenia pieniędzy** – zwrot pełnej kwoty zapłaconej za towar lub usługę, jeśli wada jest istotna i nie można jej naprawić.

PROCES OCENY DOSTAWCÓW

Proces obsługi
reklamacji

Uzasadnienie biznesowe:

1. **Zwiększenie lojalności klientów:** Klienci, którzy doświadczają szybkiej, profesjonalnej i sprawiedliwej obsługi reklamacji, są bardziej skłonni do powrotu do firmy w przyszłości. Dobre doświadczenia w trakcie reklamacji mogą przekształcić niezadowolonych konsumentów w lojalnych klientów, którzy będą chętniej polecać firmę innym.
2. **Budowanie pozytywnego wizerunku marki:** Firmy, które skutecznie rozwiązują problemy i dbają o swoich klientów, zyskują reputację odpowiedzialnych i dbających o jakość. Taki wizerunek przyciąga nowych klientów i sprawia, że firma jest postrzegana jako profesjonalna i godna zaufania. W dobie mediów społecznościowych, pozytywne opinie mogą szybko rozprzestrzenić się i przynieść korzyści w postaci nowych zamówień.
3. **Zwiększenie satysfakcji klienta:** Proces reklamacji, jeśli jest dobrze zarządzany, przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klientów. Kiedy klienci wiedzą, że firma będzie reagować na ich potrzeby i rozwiązywać problemy, czują się bardziej komfortowo, co pozytywnie wpływa na ich ogólne postrzeganie przedsiębiorstwa.
4. **Zmniejszenie ryzyka utraty klientów:** Niezadowolenie z powodu złego zarządzania reklamacjami może prowadzić do utraty klientów. Z kolei skuteczna obsługa reklamacji może zapobiec temu ryzyku i pomóc utrzymać klientów, którzy poczuli się przez firmę zaniedbani. Zadowoleni klienci są mniej skłonni do zmiany dostawcy usług lub produktów.

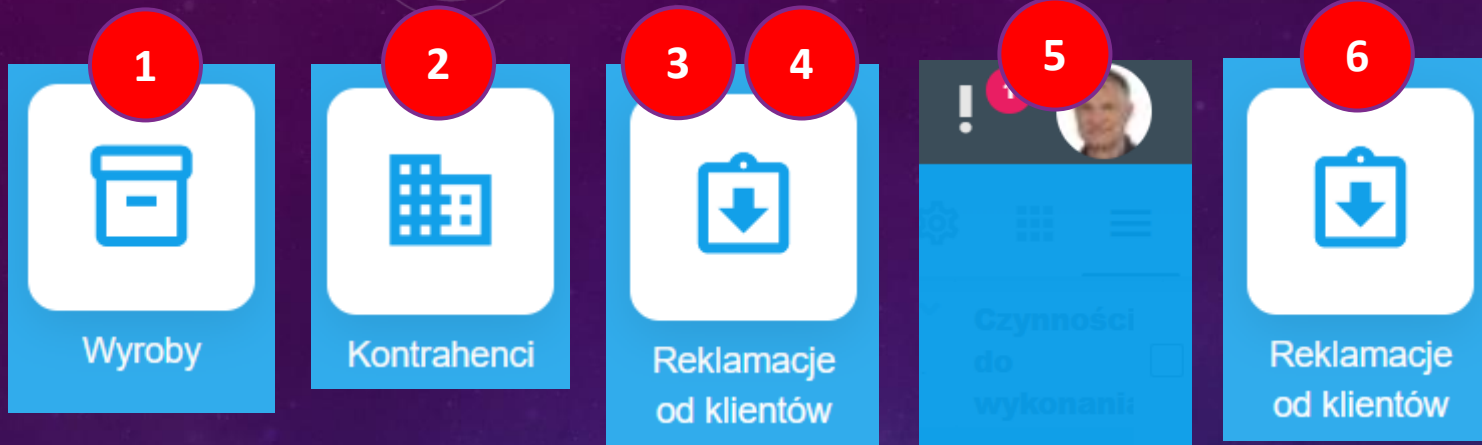
PROCES OCENY DOSTAWCÓW

Proces obsługi
reklamacji

Uzasadnienie biznesowe:

5. **Zbieranie informacji zwrotnych i doskonalenie oferty:** Reklamacje stanowią źródło cennych informacji o wadach produktów lub usług. Regularne analizowanie powodów reklamacji pozwala firmie na identyfikowanie obszarów do poprawy w swojej ofercie. Dzięki temu proces reklamacyjny staje się okazją do ciągłego udoskonalania produktów i usług, co w dłuższej perspektywie wpływa na poprawę jakości i konkurencyjności firmy.
6. **Zmniejszenie ryzyka prawnego i regulacyjnego:** Firmy, które skutecznie zarządzają reklamacjami, zmniejszają ryzyko niezgodności z przepisami prawa. W przypadku reklamacji dotyczących niezgodności towaru z umową lub prawa konsumentów, właściwa obsługa procesu reklamacyjnego pozwala uniknąć problemów prawnych, takich jak kary finansowe czy procesy sądowe.
7. **Optymalizacja kosztów:** Dobrze zorganizowany proces reklamacji może pomóc w szybszym rozwiązaniu problemów, co z kolei redukuje koszty związane z obsługą roszczeń, zwrotami towarów, naprawami czy wymianami. Efektywna obsługa reklamacji pozwala również zminimalizować straty związane z niezadowolonymi klientami i ich negatywnymi opiniami.
8. **Lepsza komunikacja z klientami:** Przez odpowiednią obsługę reklamacji firma buduje lepszą komunikację z klientami. Transparentność, uczciwość i profesjonalizm w procesie reklamacyjnym zwiększają zaufanie do marki, a także pomagają utrzymać dobrą relację z klientem, nawet jeśli początkowo wystąpił problem.

AGENDA



Proces obsługi reklamacji



1. Tworzenie / edycja nowego rekordu Towaru (Wyrobu)
2. Tworzenie / edycja rekordu (Kontrahenta)
3. Wprowadzenie do systemu reklamacji od Klienta (Kontrahenta)
4. Podjęcie decyzji o uruchomieniu procesu obsługi reklamacji - ustalenie Czynności
5. Realizacja czynności przewidzianych w procedurze obsługi reklamacji
6. Weryfikacja wykonanych czynności + zmiana statusu reklamacji na „Zakończona”

Regulamin
Obsługi
Reklamacji

Tworzenie /
edycja rekordu
Wyrobu

Tworzenie /
Edycja
Kontrahenta

Wprowadzenie
reklamacji

DECYZJA +
ustalenie
czynności

Realizacja
Czynności

Weryfikacja
czynności i
zamknięcie

Raportowanie

Zakupy i magazyny

Materiały
 Wyroby

1

Handlowe

Kontrahenci
 Umowy

Zamówienia

2

Reklamacje

Reklamacja do dostawców
 Reklamacje od klientów

3 4 6

1

5

Czynności do wykonania:

Tworzenie /
edycja rekordu
Wyrobu

Tworzenie /
Edycja
Kontrahenta

Wprowadzenie
reklamacji

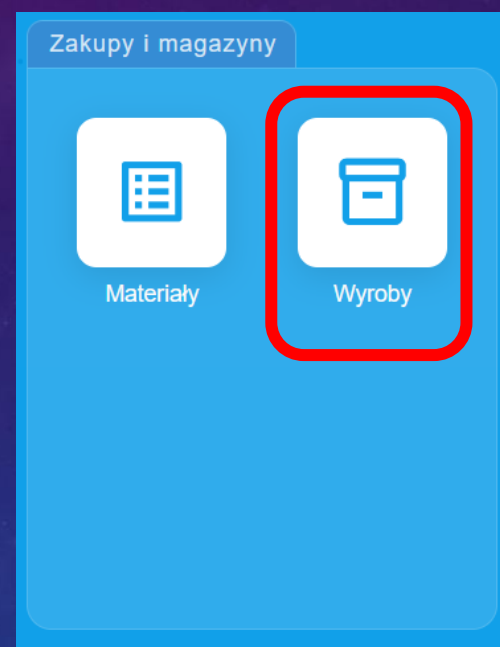
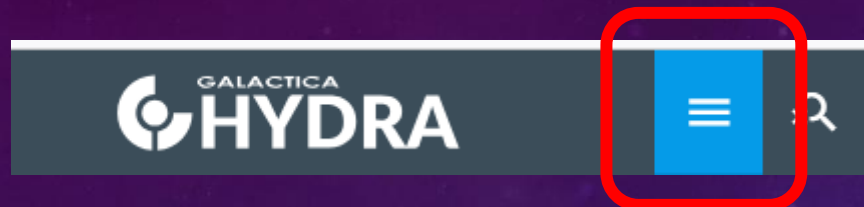
DECYZJA +
ustalenie
czynności

Realizacja
Czynności

Weryfikacja
czynności i
zamknięcie

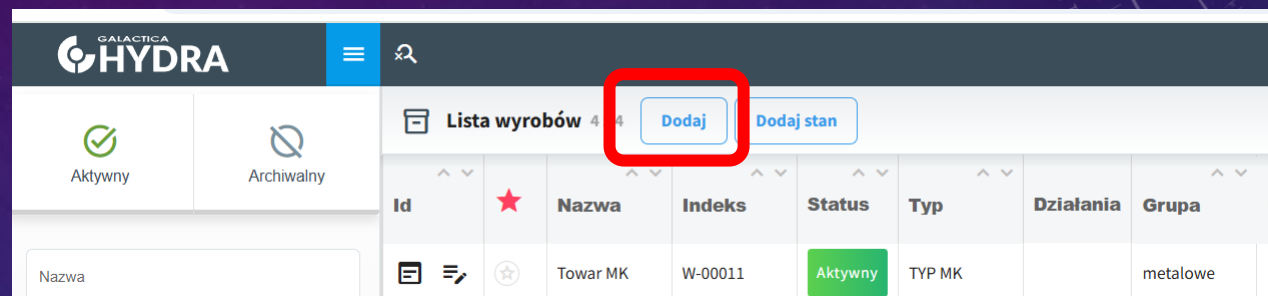
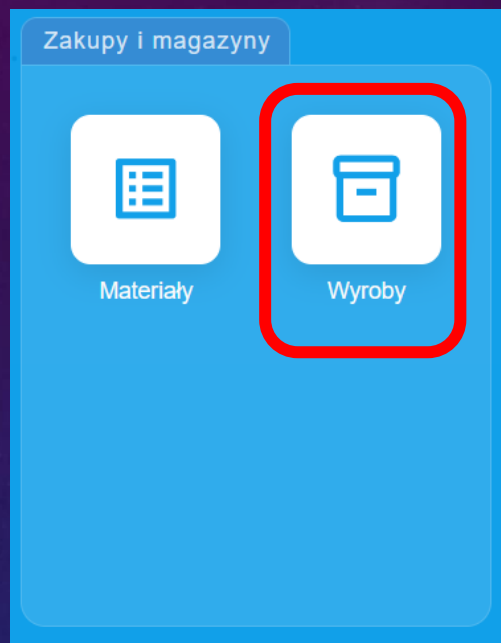
1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

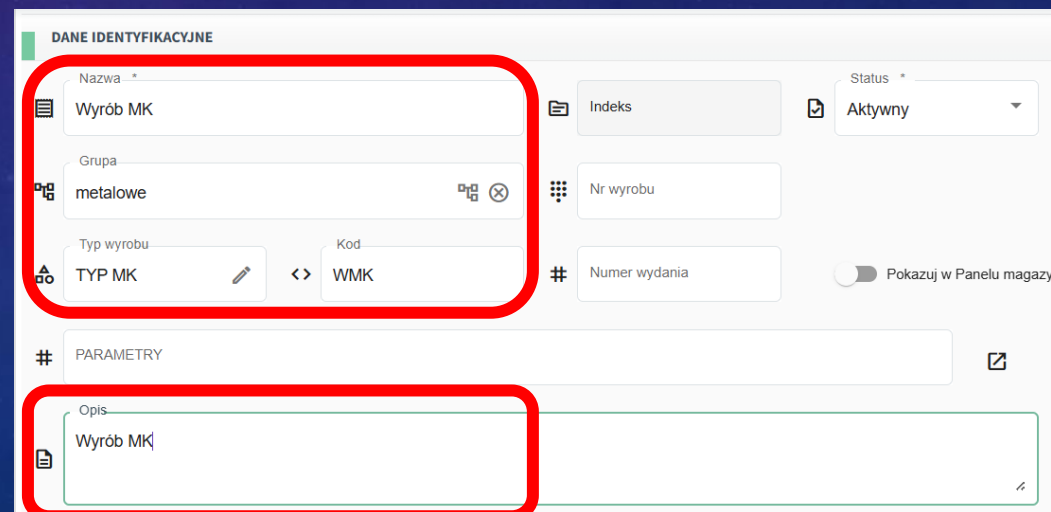


1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



2. Podaj „Nazwa”, „Grupa”, „Typ”, „Kod” oraz „Opis”



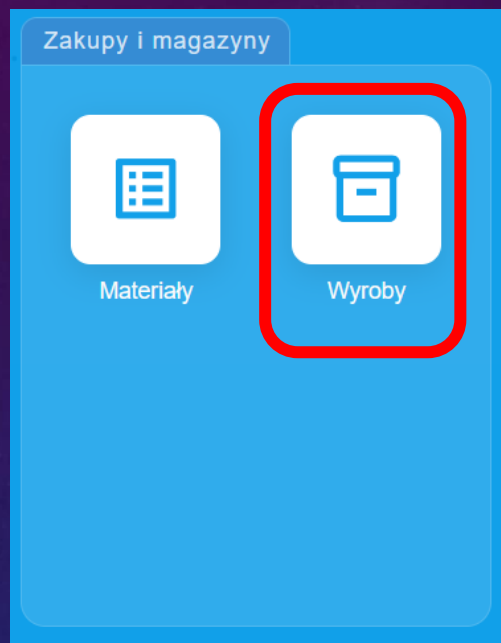
The image shows the 'DANE IDENTYFIKACYJNE' (Identification Data) form. It contains several input fields and a dropdown menu. The fields for 'Nazwa' (Name), 'Grupa' (Group), 'Typ' (Type), 'Kod' (Code), and 'Opis' (Description) are highlighted with red rectangular borders. The 'Nazwa' field contains 'Wyrób MK', 'Grupa' contains 'metalowe', 'Typ' contains 'TYP MK', and 'Kod' contains 'WMK'. The 'Opis' field contains 'Wyrób MK'. The 'Status' dropdown menu is set to 'Aktywny'.

1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU



3. Podaj „Długość-Szerokość-Wysokość”, „Waga i Domyślna jednostka” oraz „Opis dodatkowy”



WYMIARY DOMYŚLNE

Pojemność	m3	Długość	100 mm	Szerokość	100 mm	Wysokość	100 mm
Waga	10 kg	Domyślna jedn...	kg	Zdjęcie			

OPIS DODATKOWY

Polski Angielski Niemiecki

B I U S " " x₂ x² Normal A Sans Serif H₁ H₂ </>

Opis dodatkowy

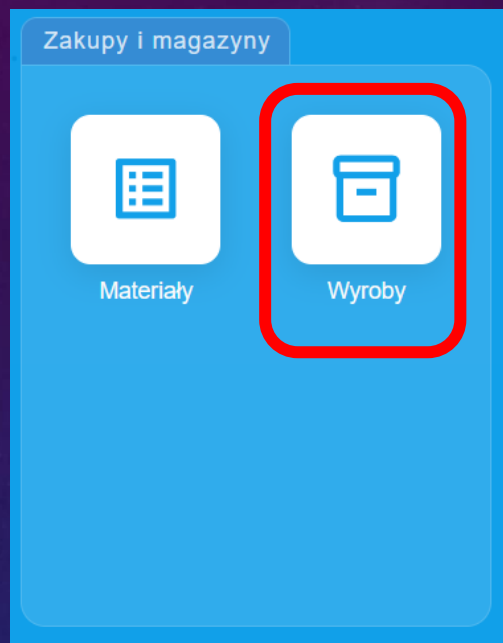
ZAPISZ i ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

4. Sprawdź na liście nowoutworzony Wyrób

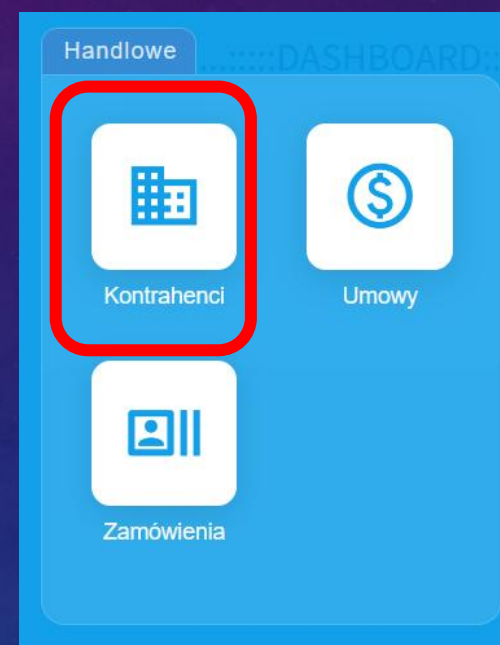
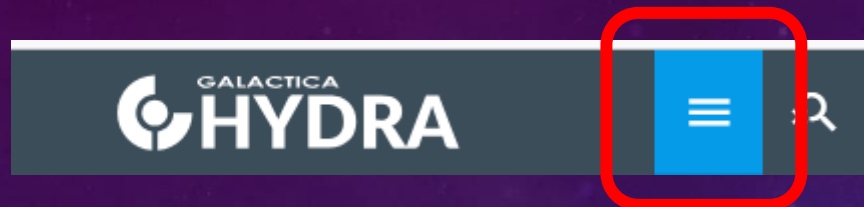


Lista wyrobów 5 z 5 [Dodaj](#) [Dodaj stan](#)

Id	Nazwa	Indeks	Status	Typ	Działania	Grupa	Długość	Szerokość	Wysokość	Pojemność	Rynki
 	Wyrób MK	W-00012	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm		
 	Towar MK	W-00011	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm		
 	kontener mały	W-00010	Aktywny	A-Type9		metalowe				1 500 m3	
 	belka nośna	W-00009	Aktywny	C-Type9		belki	25 000 mm	1 500 mm	1 200 mm		
 	sprężyna 0,12mm	W-00008	Aktywny	B-Type9		metalowe					

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA

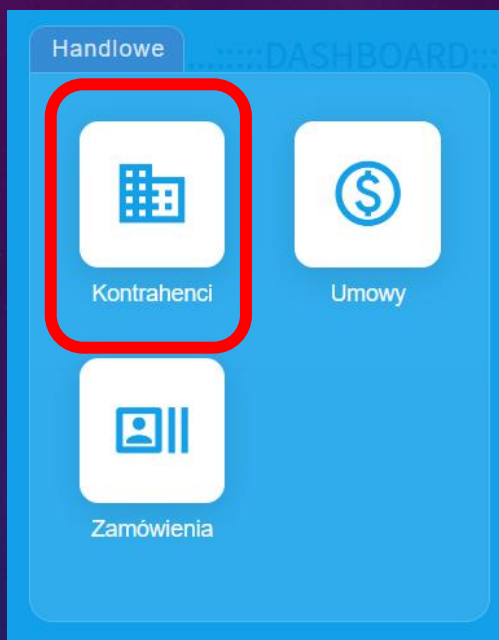


2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



Lista kontrahentów 29 z 2 Dodaj

Id	★	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah...
			DOBRZAŃSKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ		aktualna		

2. Podaj „NIP” i zaznacz „Szukaj”

WYSZUKAJ FIRMĘ W GUS

Wpisz NIP * Szukaj

9571068214

Nazwa *

REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

NIP REGON KRS

9571068214 221833849 0000451062

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy Miasto Województwo Kraj

80-298 Gdańsk pomorskie Polska

Strona internetowa

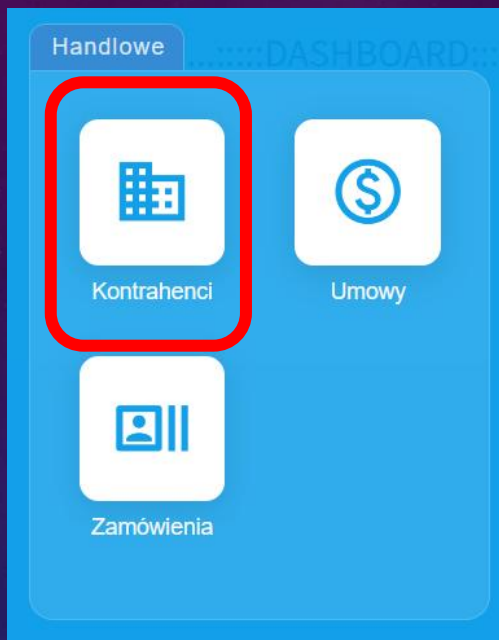
WWW.REBEL.PL

2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



3. Wstaw dane z GUS



Wstaw dane z GUS

4. Zaznacz „Typ Kontrahenta” jako „Odbiorca”

Typ Kontrahenta	Dodaj	Data dodania	Data aktualizacji
☐ Dostawca	Wykładowca 1	31.03.2025	
☒ Odbiorca			
NIP	REGON	KRS	Identyfikator
9571068214	221833849	0000451062	

DANE KONTAKTOWE

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy

80-298

Miasto

Gdańsk

Województwo

pomorskie

Kraj

Polska

Telefon

E-mail

Konto bankowe

Bank

Strona internetowa

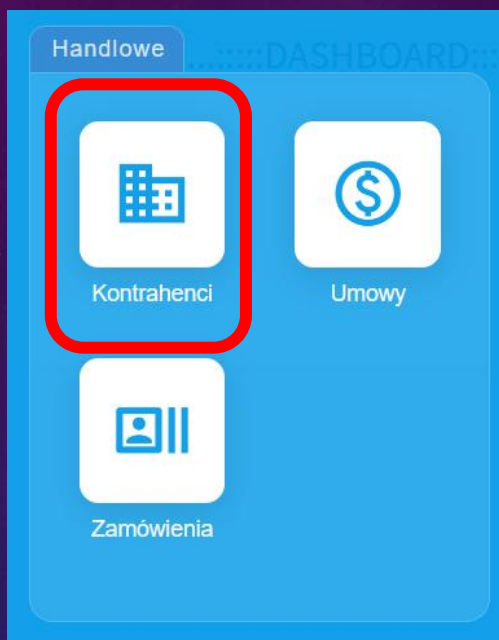
WWW.REBEL.PL

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



5. Wstaw „Opiekuna Klienta”, „Branża”, „Waluta”.



OPIEKUNOWIE KLIENTA

Opiekunowie klienta

Wyszukaj... Wykładowca 1

DANE DODATKOWE

Branża: Mechaniczna

Waluta: PLN

Język: [dropdown]

Oddział: Akademia Górniczo-Hutn

Źródło pozyskania: [dropdown]

Kontrahent na... + [dropdown]

Cennik: [dropdown]

Rynek: [dropdown]

☐ Pokazuj w raportach ☐ Firma kluczowa ☐ Publikuj na WWW ☐ Zgoda na powiadomienia e-m

Grupa kontrahenta: [dropdown] Domyślny termin pł... [dropdown]

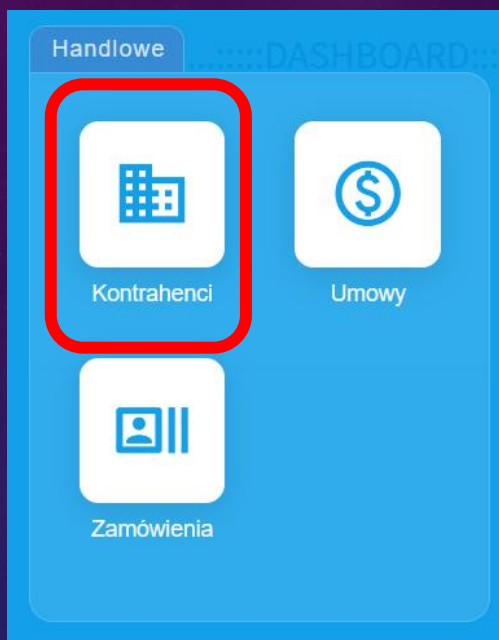
ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



6. Sprawdź nowotworzonego w systemie Klienta.

Lista kontrahentów 30 z 30 [Dodaj](#)

Id	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah.	Kraj	Miasto	Oddział	Rodzaj
		REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ DOBRZAŃSKI SPÓŁKA		aktualna			Polska	Gdańsk	Akademia Górnico- Hutnicza	

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI



GALACTICA
HYDRA



Reklamacje



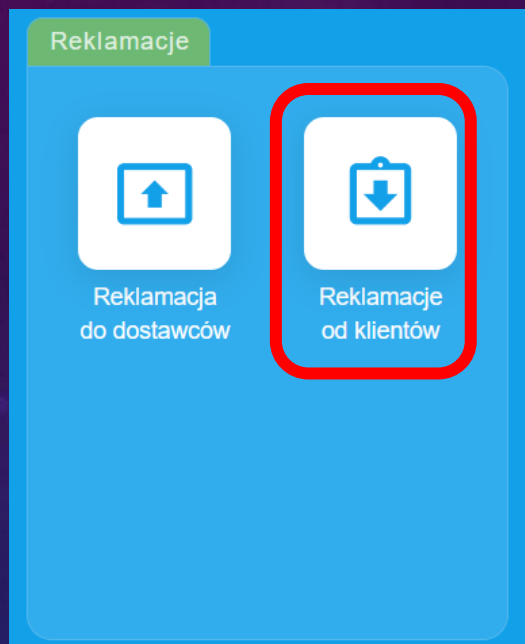
Reklamacja
do dostawców



Reklamacje
od klientów

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI



1. Zaznacz „Dodaj”.

Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia
	0	0	R-2025-0003	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	27.03.2025

2. Podaj „Rodzaj reklamacji”, „Kontrahent” oraz Opis reklamacji

DANE

Numer: [] Data zgłoszenia: 31.03.2025 Przyjął: Wykładowca 1 Status: Zgłoszona

Typ: Od klienta Rodzaj reklamacji: Gwarancyjna Kontrahent: REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Opis reklamacji: []

ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

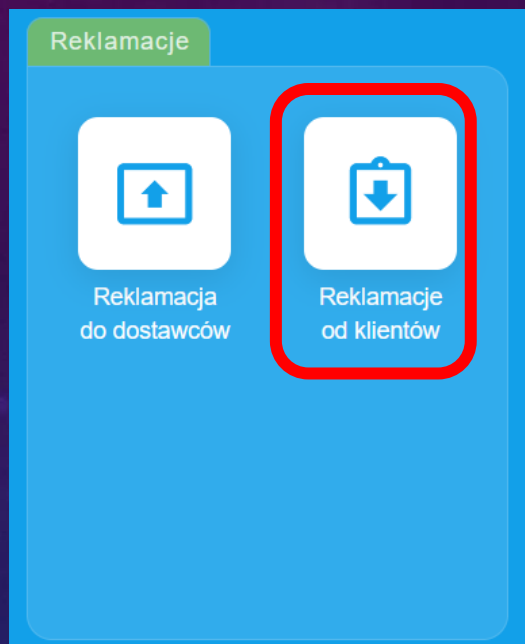
Zamknij

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI

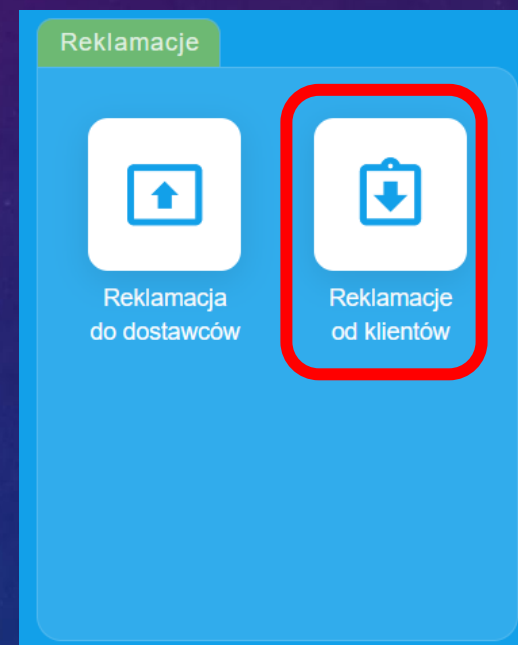
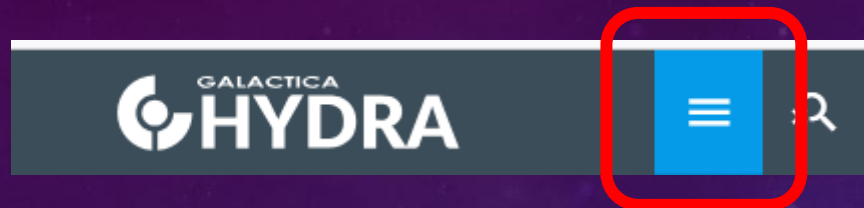


3. Wyświetl listę z nowoutworzoną reklamacją i jej status.



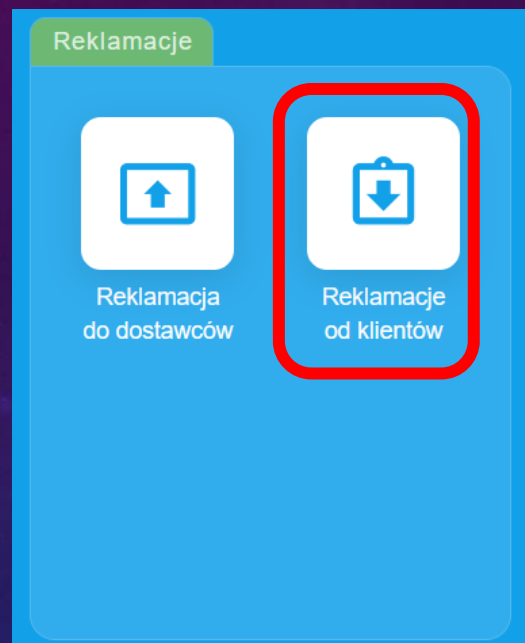
Reklamacje 3 z 3 Dodaj											
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania	
	0	0	R-2025-0004	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025		☐
	0	0	R-2025-0003	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [6820002923]	27.03.2025	10.04.2025		☐
	0	0	R-2025-0002	Zgłoszona	Uznana	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [6820002923]	26.03.2025	09.04.2025		☐

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



4

DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



1. Wyświetl listę z reklamacjami i zaznacz „Edycja”.

Reklamacje

3 z 3

Dodaj

<

2. W zakładce „Edycja”, na dole ekranu wpisz „Uznana”, „Przyczyny”, „Odpowiedź na reklamację” oraz „Koszt”.

REALIZACJA

Kwalifikacja: ☐ Brak oceny ☒ Uznana ☐ Odrzucona

Termin reakcji: 02.04.2025 Termin zaplanowany: 07.04.2025 Termin rozpatrzenia: 14.04.2025 Data zakończenia:

Przyczyny: Zgodnie z regulaminem

REKLAMACJA OD KLIENTA

Odpowiedź na reklamację: Reklamacja uzasadniona

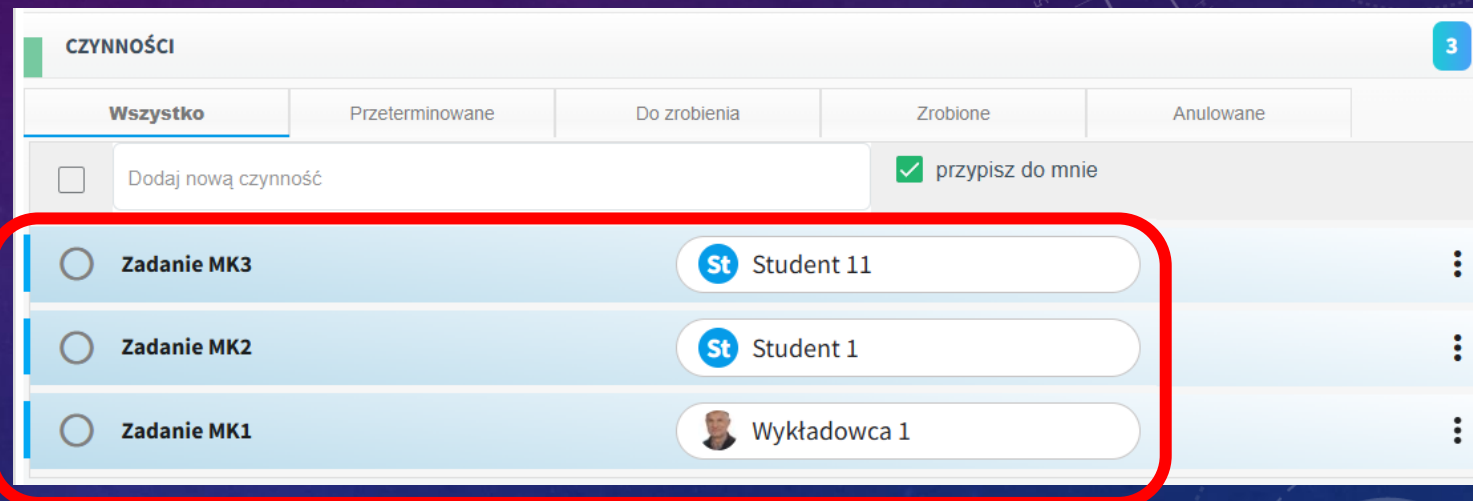
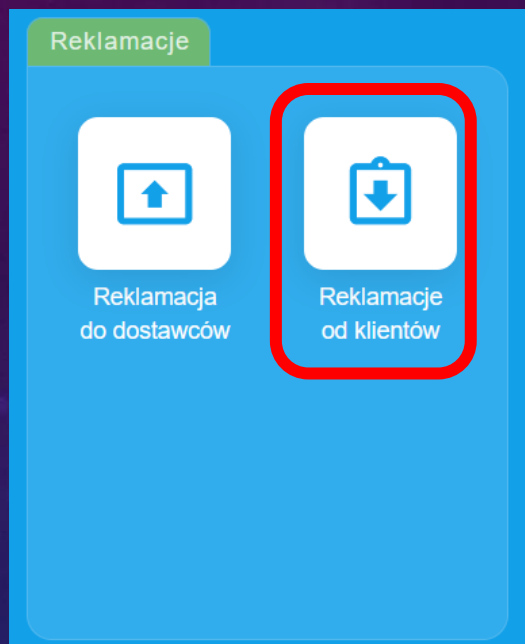
Koszty usunięcia: 100 PLN Rekompensata dla ... PLN

4

DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



3. Podaj 3 zadania, które należy podjąć w zakresie obsługi reklamacji z przypisaniem do 3 różnych pracowników / użytkowników.



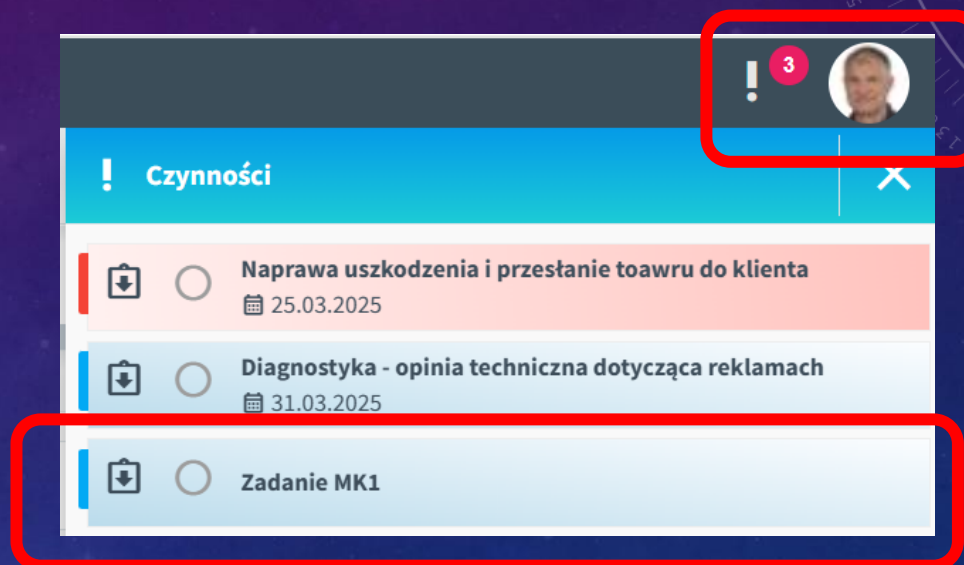
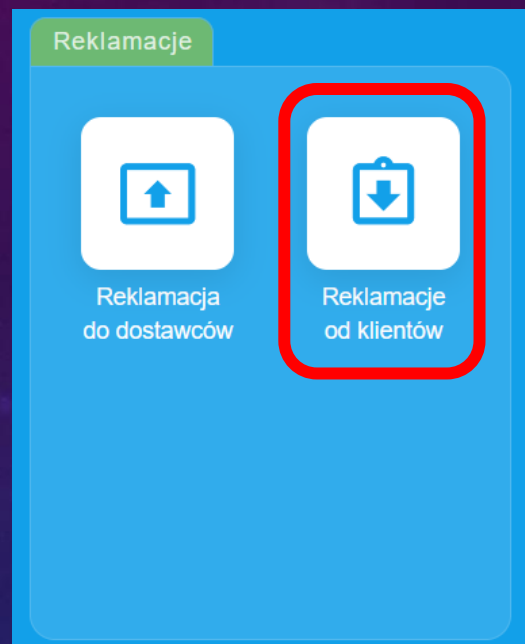
ZAPISZ

Zapisz

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



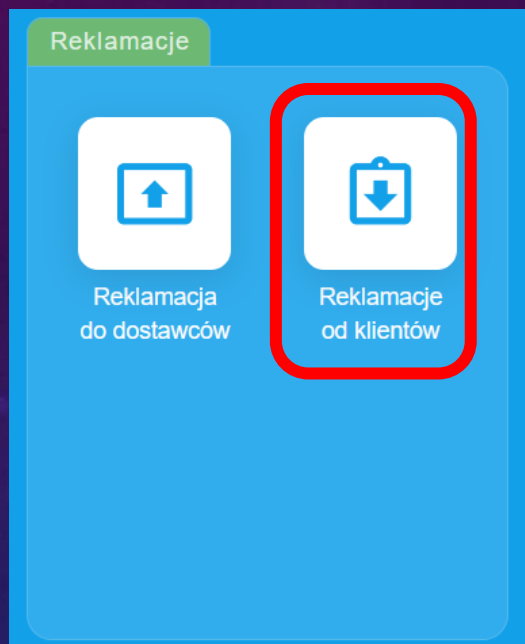
4. Sprawdź zadania (czynności) przypisane do Ciebie.



4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



5. W zakładce „KOSZTY” podaj rodzaje / szczegóły kalkulacji kosztów realizacji reklamacji.



KOSZTY				
ID	RODZAJ	WARTOŚĆ	WALUTA	
3	Rodzaj kosztu 1	50,00	PLN	
4	Rodzaj kosztu 2	30,00	PLN	
5	Rodzaj kosztu 3	20,00	PLN	
Suma:		100,00	PLN	

6. Zmień w zakładce „Edycja” status na „W realizacji”

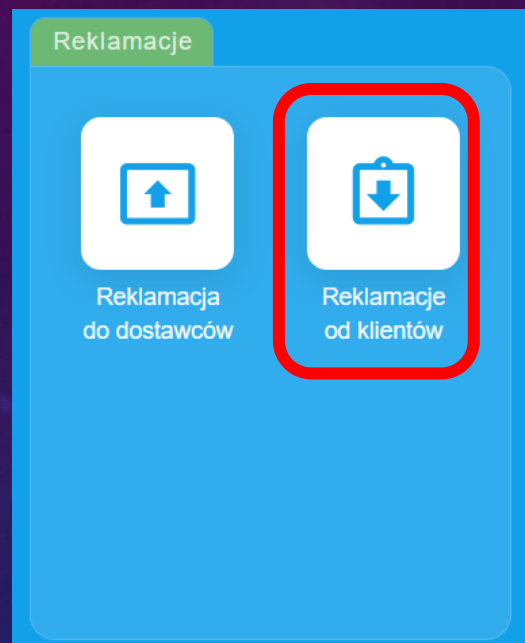
DANE				
Numer	Data zgłos...	Przyjął	Status	
R-2025-0004	31.03.2025	Wykładowca 1	W realizacji	
Typ	Rodzaj reklam...	Kontrahent *		
Od klienta	Gwarancyjna	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALI >>		

4

DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



ZAPISZ I ZAMKNIJ



Zapisz

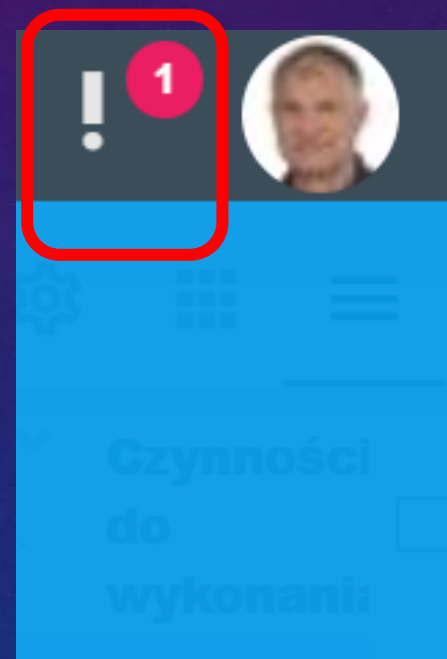
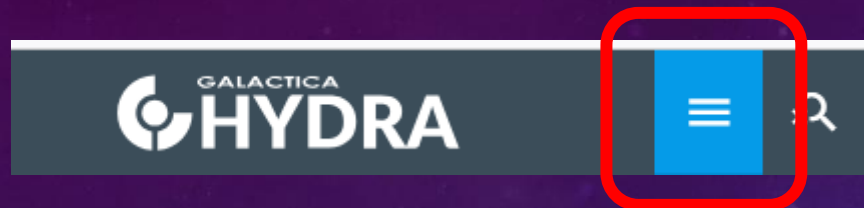
Zamknij

7. Sprawdź status reklamacji na liście

Reklamacje 3 z 3 Dodaj										
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania
	0	0	R-2025-0004	W realizacji	Uznana	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025	☒

5

WYKONANIE CZYNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

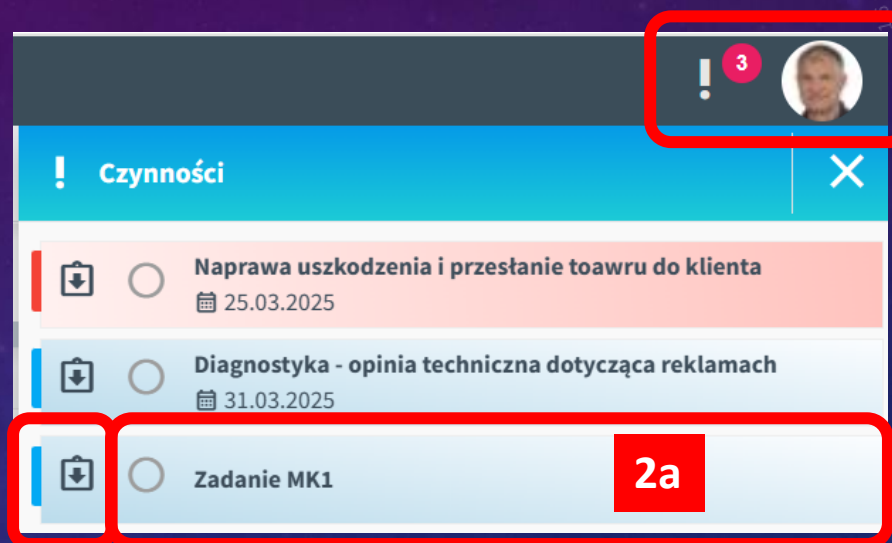
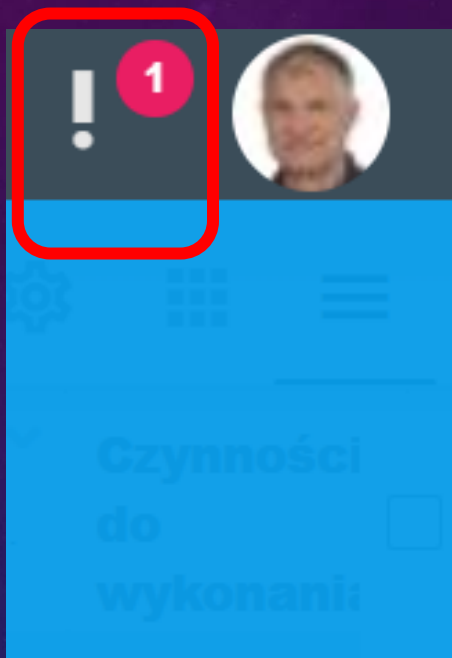


5

WYKONANIE CZYNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

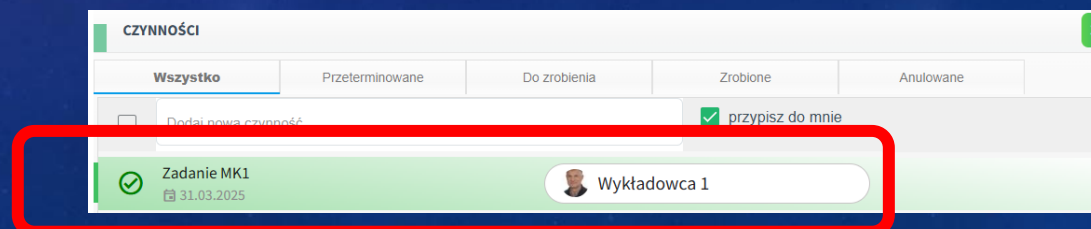


1. Wyświetl listę „Czynności” – prawy górny róg ekranu!



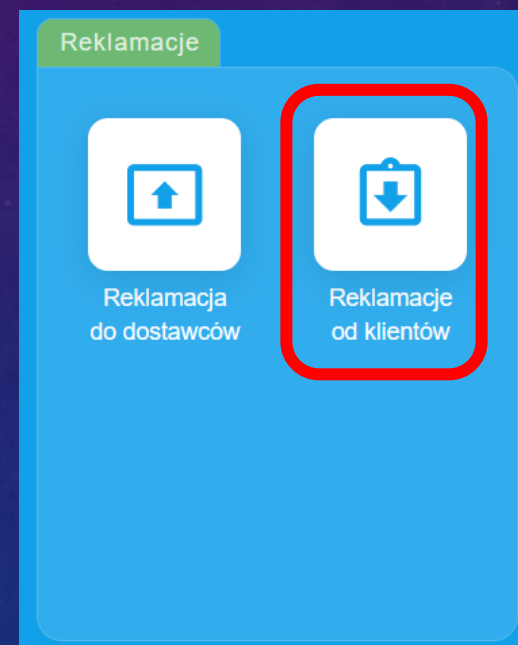
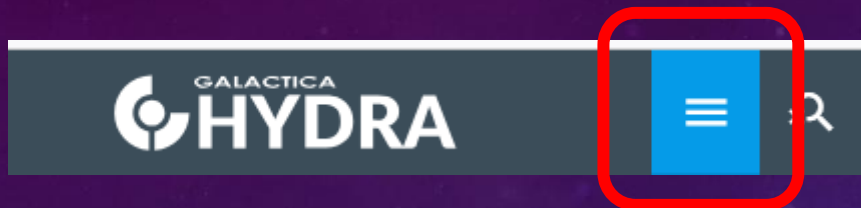
2a. Poprzez zaznaczenie nazwy wybranej „Czynności” potwierdzamy jej wykonanie.

2b. Poprzez zaznaczenie ikonki „Strzałka” przechodzimy do ekranu „Reklamacji” i potwierdzamy jej wykonanie.



6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”

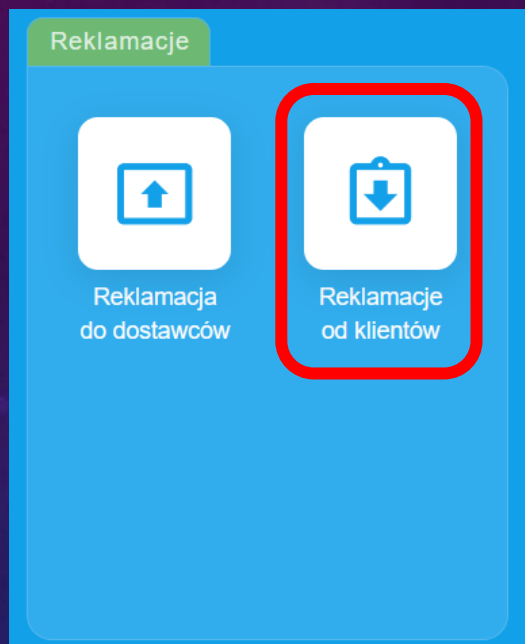


6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”



1. Otwórz reklamację w trybie edycji i sprawdź status poszczególnych czynności. Powinny być wszystkie na kolor zielony.



REKLAMACJA OD KLIENTA

Odpowiedź na reklamację
Reklamacja uzasadniona

Koszty usunię... 100 PLN Rekompensata dla ... PLN

CZYNNOŚCI 3

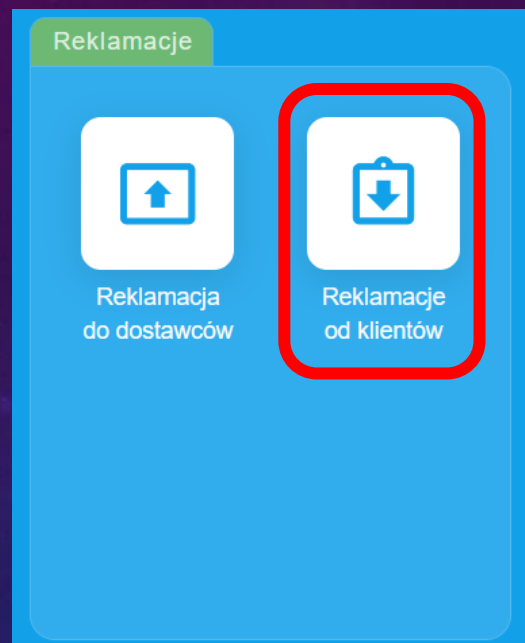
Wszystko	Przeterminowane	Do zrobienia	Zrobione	Anulowane
☐ Dodaj nową czynność ☒ przypisz do mnie				
Zadanie MK1 31.03.2025 Wykładowca 1				
Zadanie MK3 31.03.2025 St Student 11				
Zadanie MK2 31.03.2025 St Student 1				

6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”



2. Zmień status na „Zakończona”.



Status *

Zakończona ▼

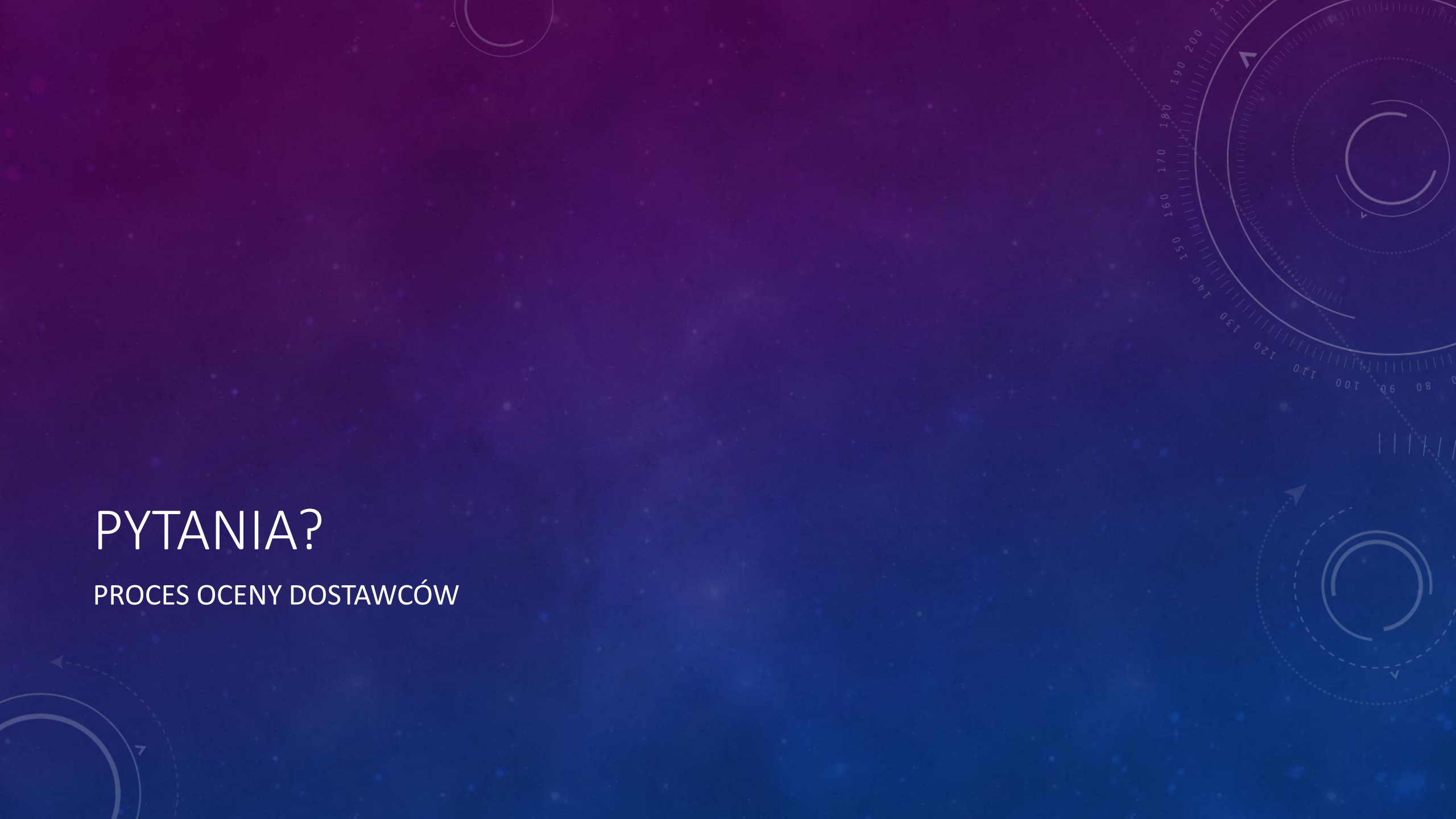
ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

3. Sprawdź na liście reklamacji jej status.

Reklamacje 3 z 3 Dodaj										
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynność do wykonani
	0	0	R-2025-0004	Zakończona	Uznana	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025	



PYTANIA?

PROCES OCENY DOSTAWCÓW