

EFFEKTIV KLAGE- BEHANDLING 2023

mentech
Authorised IT Service

EFFEKTIV KLAGEBEHANDLING HOS MENTECH

I Mentech har vi styr på klagesager. Vores dedikerede team er specialiseret i at håndtere klager og sikre, at vores kunder oplever den bedst mulige service. Samt bliver vores Reklamationssager aldrig foretaget af samme teknikere som har haft sagen tidligere.

Klagesager er prioritet:

Klagesager bliver omhyggeligt registreret for at sikre, at ingen henvendelse går tabt. Hos Mentech er den mindste frustration fra vores kunder en opmærksomhed værd. Vi stræber efter at forbedre vores service konstant. Alle ansatte gennemgår interne undervisning med blandt andet konflikthåndtering så vi kan yde vores bedste.

Hvordan modtager vi klager:

- Vi er tilgængelige på flere platforme, herunder personlig henvendelse, SMS, mail, telefonisk samt digitale medier som sociale medier.
- Vi er proaktive og fanger selv negative henvendelser og følger op på henvendelsen med det samme, som betragtes som en potentiel klage.
- Alle klager bliver tagget i vores CRM-system og vi kontakter kunderne inden for kort tid.

Formålet med vores klageproces:

- At sikre at klager bliver håndteret professionelt og effektivt.
- At forbedre vores service og produktkvalitet baseret på kundens feedback.
- At opretholde vores høje standard og omdømme, dokumenteret af vores femstjernede Trustpilot rating.



Kompetencepakker:

- Vores medarbejdere er trænede og kompetente til at håndtere klager på en professionel og empatisk måde.
- Vi prioriterer kundetilfredshed og bestræber os på at finde løsninger, der imødekommer vores kunders behov og ønske.

Kontakt ved klager til Forsikringsselskabet:

Hvis en klage når Forsikringsselskabet, skal de kontakte Mentech på klage@mentech.dk. Vi tager ansvar for klagesager og sikrer, at de bliver behandlet korrekt og effektivt.

Vi tager ansvar:

Hos Mentech henviser vi aldrig klager til forsikringsselskabet. Vi mener, at det er vores ansvar at tage os af vores kunders bekymringer og sikre, at de får den bedst mulige oplevelse.

Vores klageproces er en central del af vores forpligtelse til at levere førsteklasses service. Vi er dedikerede til at lytte til vores kunders feedback og bruge den til at blive endnu bedre. Hos Mentech er klager en mulighed for forbedring, og vi ser frem til at fortsætte med at tjene vores kunder på bedst mulig vis.





mentech
Authorised IT Service



VIL DU VIDE MERE?

Læs mere **HER** eller book et uforpligtende møde med Mentechs B2B support.



Hovedvejen 9,
2600 Glostrup



SMS 7171 5050
B2B Support 70 666 903