



1. Rahmendaten:

- Empfänger der Qualitätsberatung:
- Datum und Uhrzeit der Qualitätsberatung:
- Weg der Qualitätsberatung: Persönlich; telefonisch; per E-Mail; per Brief
- Qualitätsberater: Adresse, Telefonnummern (Festnetz/Mobil); E-Mail
- Verärgerungsgrad: Schulnoten 1-6

2. Inhalte der Beratung:

- Fallschilderung: Allgemeine Beschreibung der Situation
- Was?
- Wann?
- Wo genau?
- Wie?
- Mit wem?

3. Erst-/Folgeberatung:

4. Vom Kunden gewünschte Lösung:

5. Reaktionsdringlichkeit:

- Dringlichkeitsstufe 1
- Dringlichkeitsstufe 2
- normale Bearbeitung

6. Kompensationsform:

- Wiederholung der gleichen Leistung (kostenfrei)
- Ersatz
- Maßnahme aus Budget in Höhe von
- „Trostpflaster“

7. Lösung:

- sofort und unmittelbar gelöst
- Zwischenbescheid bis zum
- Problemlösung bis zum

8. Weitere Bearbeitung:

- Maßnahme, um Fehler zukünftig zu vermeiden:
- Fallbesprechung beim Teammeeting am:
- Rückmeldung an Entgegennehmer der Qualitätsberatung am / von wem:
- Zufriedenheitskontrolle beim Qualitätsberater am / durch wen
- Strategische Konsequenz im Bereich



ausgezeichnet mit