

Klachtenregistratieformulier

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/Plaats: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Datum: _____

Ik heb een:

- Klacht
- Idee
- Pluim

Omschrijf hieronder uw klacht, idee of geef een pluim:

Nadere omschrijving van de klacht na doorvragen:

Formulier aangenomen door: _____

Datum: _____

Formulier ontvangen:

- Telefoon
- Persoonlijk
- Schriftelijk
- E-mail

Klant bevestiging gestuurd (alleen bij klacht of idee)? Ja Nee

Kans op herhaling van de klacht aanwezig? Ja Nee
(Zo ja, hoge urgentie voor afhandeling)

De klacht heeft betrekking op:

- Apparatuur
- Bediening
- Onderhoud
- Hygiëne
- Instructie/begeleiding
- Temperatuur
- Overig

Oorzaak van de klacht:

Oplossing, verbeteractie of corrigerende maatregel om de klacht te voorkomen:

Klacht op te lossen door:

- Directie
- Personal Trainer / Instructeur
- Receptie

Klacht opgelost? Ja Nee
(Zo niet; wat is de oorzaak daarvan?)

Klant geïnformeerd over oplossing?

Ja Nee

Door: _____

Datum: _____

Klant is tevreden over de oplossing?

Ja Nee

Zo niet, wat is dan de reden van ontevredenheid?

Paraaf directielid voor correcte afhandeling: _____

Datum: _____