

Guida

per la consegna di mobili Rauch

<i>Indice</i>	<i>Pagina</i>
1. Note generali	2
2. Impiego del personale	3
3. Veicoli + cassa mobile per il trasporto di mobili	4
4. Esecuzione del trasporto da parte di Rauch	5 - 7
5. Svolgimento del trasporto	8 - 9
6. Documenti di accompagnamento per il trasporto	10 - 15
7. La bolla di consegna	16
8. Informazioni a Rauch in caso di disguidi	17 - 18
9. Consegna al cliente	19 - 20
10. Breve informazione riguardo al nostro processo di gestione reclami	21
11. Gestione resi	22
12. Informazione conducente	23 - 24

1. Note generali

Le seguenti indicazioni sono una guida per l'esecuzione del trasporto, mirante a fornirvi istruzioni per il vostro lavoro nella pratica.

Naturalmente non è possibile descrivere tutto nel dettaglio in questa sede. Si verificheranno sempre situazioni imprevedibili e non pianificabili che richiederanno il vostro intervento.

In caso di chiamata vi forniremo assistenza per la risoluzione dei problemi eventualmente incontrati durante il trasporto.

Si prega di voler seguire le informazioni allegate nelle cartellette dei trasporti per indicazioni attuali!

Se siete in viaggio per conto di RAUCH, ricordate sempre quanto segue:

- Viaggiate per RAUCH:
la vostra qualità è la nostra qualità.
- Siete un importante anello di congiunzione tra noi e i nostri clienti.
- Trasportate mobili nuovi - trattateli come se fossero destinati a casa vostra.

2. Impiego di personale

Noi partiamo dal presupposto che abbiate avuto la possibilità di acquisire familiarità con l'effettuazione delle consegne e con i documenti di trasporto nell'ambito di un corso di formazione presso RAUCH.

Ogni conducente abituale RAUCH riceve dalla
sua azienda di trasporto un timbro con il suo nome:

<p>Elaborato dal Signor Rossi Impresa di trasporti xxxxxxx</p>
--

Questo timbro nominale deve essere apposto a tutti i documenti elaborati durante il trasporto.

Bolle di consegna, bolle di consegna a mano per clienti / per Rauch
Ricevuta di reso per clienti / per Rauch
altri documenti, relativi a clienti o al trasporto che vengono
restituiti a Rauch

È indispensabile che almeno un conducente della squadra abbia seguito un corso di formazione o abbia ricevuto istruzioni da Rauch o abbia anni di esperienza nella consegna dei nostri mobili.

Questo conducente riceve una "scheda conducente" con le seguenti informazioni:

- Certificato di consegna
- Istruzioni per le spedizioni di mobili ai sensi del BGV D29 per l'attuale anno di calendario
- Nome del conducente
- Impresa di trasporti

<p>La regola prevede che i nostri mobili vengano scaricati presso i nostri clienti da 2 operatori (eccezione Inghilterra, Francia, Europa dell'Est)</p>
--

3. Veicoli + cassa mobile per il trasporto di mobili

3.1 *Aspetto esterno*

Ci aspettiamo sempre uno stato tecnico e ottico impeccabile dei vostri veicoli e delle casse mobili parcheggiate negli spazi aziendali RAUCH per il carico.

3.2. *Dotazione delle casse mobili*

- 75 coperte per imballaggio per cassa mobile, piegate in modo ordinato e facili da contare.
- 20 paratie da imballaggio per cassa mobile per l'ancoraggio delle file di carico
- 1 barra fermacarico o tensionatori per il fissaggio del carico nella parte posteriore e per il tragitto da cliente a cliente.
- sufficienti cinghie di fissaggio per l'ancoraggio del carico p. es. nel trasporto dei resi.
- fiancate piane senza parti sporgenti
- un foglio con l'equipaggiamento compilato (numero di coperte, paratie da imballo e polistirolo)
> la scheda della dotazione è in triplice copia (1 esemplare resta al conducente, 2 esemplari vengono apposti sulla cassa mobile vuota)

Ogni conducente ha la responsabilità di tenere in ordine e assicurare la completezza della dotazione per il carico della cassa mobile parcheggiata.

3.3. *Misure della cassa, protezione dall'acqua, rivestimento interno*

L'altezza del portale e interna della cassa deve essere sempre di almeno 2,50 m.

La cassa deve essere a tenuta di spruzzi e acqua piovana.

Pareti laterali lisce senza parti sporgenti sono indispensabili per un trasporto esente da danni.

Vi preghiamo di segnalare **immediatamente** al vostro ufficio di Gestione e programmazione ordini e al parco veicoli eventuali vizi riconoscibili.

4. Esecuzione del trasporto da parte di Rauch

4.1. Che trasporto accettate?

Il numero del trasporto o l'area di consegna vi vengono comunicati dall'ufficio Gestione e programmazione ordini della vostra impresa di trasporti.

4.2. In caso di dubbi potete contattare il personale di movimentazione della cassa RAUCH telefonicamente.

Il numero di cellulare attuale è riportato in bacheca nel locale conducenti. I dipendenti RAUCH lavorano a turni. Il nostro personale vi fornirà istruzioni su dove parcheggiare le casse vuote.

4.3. Parcheggio delle casse mobili intercambiabili

Verificate se le casse da voi parcheggiate siano in stato tecnico e ottico impeccabile.

4.4. Non dimenticate di fissare gli stabilizzatori

Molto importante per la sicurezza di personale e materiale

4.5. Verificare la completezza della dotazione

delle casse parcheggiate come indicato al punto 3.2.

Siete tenuti a parcheggiare solo casse regolari e correttamente equipaggiate !!!

Alcune imprese di trasporti parcheggiano casse con materiale per l'attrezzaggio a posteriori sul nostro piazzale. Se necessario, integrate l'attrezzatura delle casse.

4.6. Bloccate la cassa per un carico supplementare,

quando portate indietro dei mobili, necessari per una consegna successiva oppure anche in caso di danni da inondazione. Lo stesso dicasi se avete ricevuto istruzione da Rauch o dall'ufficio di Gestione ordini e programmazione. Anche i container danneggiati e dotati di grandi quantità di blocchi di polistirolo e materiale da imballo devono essere esclusi. A tal proposito sono presenti documenti nella cartelletta del trasporto situati nella parte anteriore della cassa mobile che devono essere posizionati nella "vaschetta per i documenti di consegna".

- 4.7. La cartelletta dei trasporti con i documenti della vostra consegna**
è situata nello scomparto della vostra impresa di trasporti nel locale conducenti del nostro edificio destinato al parco veicoli.
- 4.8. Dovete registrare le casse mobili di ritorno**
online usando il computer a disposizione nel locale conducenti.
La procedura è spiegata sul PC con touch screen (situato accanto).
- 4.9. La conferma dell'accettazione del trasporto**
viene notificata anch'essa online dopo la registrazione delle casse mobili vuote.
- 4.10. Posizione delle casse caricate:**
Nel nostro parco veicoli nello stabilimento 3.
- 4.11. Le liste di carico**
sono situate sulle casse caricate del vostro trasporto.
- 4.12. Verificate in ogni caso**
se avete preso le casse corrette per il vostro trasporto. Potete farlo attraverso la lista di carico e visionando il carico (il numero della lista di carico è disponibile anche sulle etichette del collo).

Checklist prima della partenza:

- Le casse riportate indietro sono state parcheggiate in modo corretto, sono state registrate, fissate o eventualmente bloccate dal carico supplementare?**
- Le casse sono equipaggiate secondo le regole?**
- L'accettazione del trasporto è stata confermata?**
- Sono presenti le liste di carico?**
- Si è verificato se sono state prese le casse corrette?**

Tutto ok - allora buon viaggio!!!

- 4.13. Accettazione del trasporto**

I trasporti che lasciano il parco veicoli Rauch vengono accettati dal personale conducente al terminale appositamente messo a disposizione.

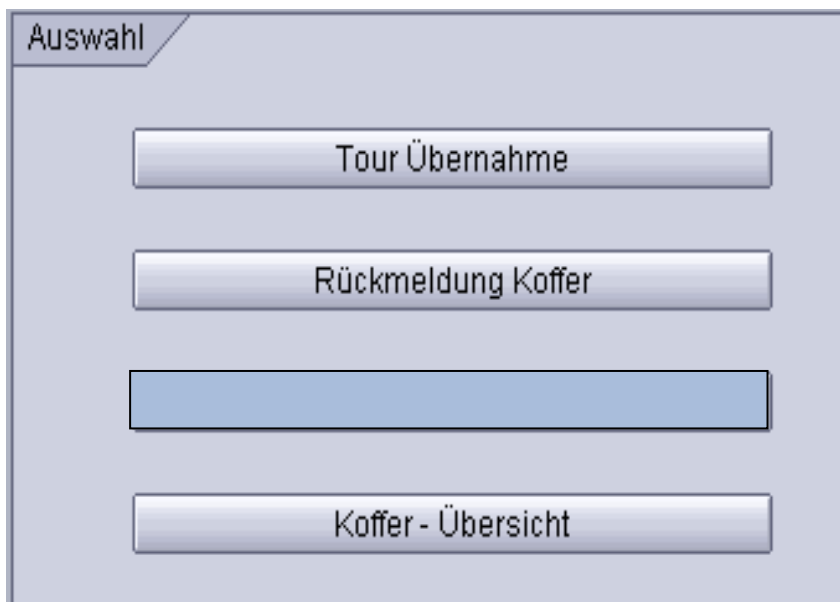
Ogni impresa di trasporti dispone di una password che il conducente deve inserire.

Allo stesso modo il conducente al ritorno dal trasporto registra al terminale i container ed eventi particolari che si siano eventualmente verificati.

Le voci Registrazione di ritorno container e Accettazione del trasporto devono essere obbligatoriamente compilate dal conducente.

La descrizione precisa e la guida per l'impresa di trasporti/i conducenti riguardo alla procedura è affissa sul PC nell'area del parco veicoli e può essere visionata sul PC con touch screen posto accanto.

Le informazioni visualizzabili relative a parco veicoli, container in circolazione e container carichi pronti per il ritiro, ma anche la frequenza di movimentazione del container sono obbligatori per la logistica di Rauch.



5. Svolgimento del trasporto

5.1. Programma del trasporto e sequenza di scarico

Si prega di visionare lo svolgimento previsto del trasporto dalla “Lista conducenti” allegata alla vostra cartelletta del trasporto.

In generale è necessario rispettare la sequenza di scarico indicata.

- Eccezioni:
- prima dei grandi clienti è possibile scaricare uno o più piccoli ordini che possono essere messi da parte.
Vantaggio per voi: all’occorrenza potete anticipare queste consegne senza problemi.
 - Modifiche della sequenza, se sensate in base agli orari di accettazione merce dei clienti (pausa pranzo ecc.) e se è stato possibile “mettere da parte” i colli.

5.2. Particolarità per i carichi presso i nostri stabilimenti 1+3

Attraverso le nostre 2 zone di carico non è possibile evitare che si effettui il carico per un cliente sia sulla motrice sia sulla cassa del rimorchio.

Qualora fosse necessario mettere da parte dei colli, per poter scaricare completamente, riceverete da noi un’indicazione sulle nostre liste di carico

5.3. Ritardo nel trasporto


Segnalatelo tempestivamente al vostro ufficio di Gestione ordini e programmazione ordini o al servizio consegne RAUCH – se per questo motivo non è possibile ultimare regolarmente il trasporto secondo il programma o non è possibile rispettare i tempi di consegna.

Il servizio di consegna Rauch **deve** ricevere tempestivamente informazioni, qualora sia prevedibile che un trasporto non possa essere completamente scaricato o possa essere pregiudicato l'inizio previsto del trasporto successivo.

5.4. Chiarimenti telefonici in RAUCH

Si prega di indicare sempre il **numero di trasporto** (numero a otto cifre).

Il nome e il numero di telefono dell'interno dell'addetto/a è indicato sui documenti di consegna.



für Rauch

rauch
Seite 1 von 1
Telefon: 0049(09375)81-0
pack's

Lieferschein

Kundennummer: L589631

Ihre Ansprechpartner:
Frau Gerhardt, Tel: 1047, Fax: 770
Frau Hofmann, Tel: 258, Fax: 782

Rauch Möbelwerke GmbH D-97893 Freudenberg

Mömax Lager (SE/8Z)
Amsterdamstr. 5
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

Auftraggeber:
LN-Möbelhandels/Schweinf.
GmbH
Mergentheimer Str. 59
97084 Würzburg

Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010

Ihre Bestellung vom 31.07.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler
Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladeliste 25598

Pos.Nr.	Menge	ME	Modell-Artikelnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

I chiarimenti relativi allo svolgimento del trasporto devono essere effettuati dall'ufficio di Gestione e programmazione ordini della vostra impresa di trasporti, affinché possano essere presi accordi con Rauch.

6. Documenti di accompagnamento per il trasporto

Nelle pagine seguenti vi forniamo importanti informazioni circa l'importanza, l'impiego e la gestione dei documenti per il vostro trasporto.

Nel dettaglio sono descritte:

- Liste di carico
- la lista del conducente/lista del trasporto
- Bolle di consegna Rauch / cliente
- Panoramica documenti di spedizione
- rapporti di trasporto gialli

E gli stampati per i casi particolari:

- “verbale tempo di fermo”
- “reso mobile nuovo”
- “etichetta disguido gialla”
- “informazione importante per addetto cliente”

6.1. La lista di carico

Uno “strumento” importante per lo scarico presso il cliente.
Trovate le liste di carico di entrambi gli stabilimenti dietro sulle casse cariche.

Da queste potete visionare tutte le informazioni su:

- distribuzione del carico su motrice e rimorchio
- volume di consegna dei singoli clienti
- composizione delle commesse dei clienti
- numero di colli per articolo
- Altri volumi come CBM, colli, pesi
- informazioni se i pezzi o le commesse non sono state caricate o caricate a posteriori

Si prega di tener conto delle note del personale di carico come p. es.: manca A = nessuna produzione e non caricato a causa di materiale mancante o cancellato dal cliente - non caricato.

The image shows two pages of a shipping manifest (Ladezettel) from a German factory. The top page is a detailed list of goods with columns for article numbers, descriptions, quantities, and weights. The bottom page is a summary section with fields for 'MANGA', 'MANGEN', and 'ZUSATZKOLNENNEN'.

In caso di pezzi mancanti/ colli non caricati o mobili ci aspettiamo che rispediate la lista di carico completa con le bolle di consegna a Rauch.

**Per l'elaborazione dei documenti di consegna molto importante:
si prega di trasmettere le note del personale di carico
sulla rispettiva bolla di consegna Rauch.**

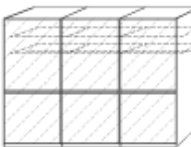


6.2. I collegamenti LISTA DI CARICO con l'etichetta del collo.

Informazione per il corretto commissionamento durante lo scarico:

contrassegno aggiuntivo
mediante la combinazione di lettere

differenziazione degli articoli all'interno
di una commessa attraverso il numero
progressivo numero nel riquadro
sull'etichetta

(lettere minuscole = stabilimento 1
lettere maiuscole = stabilimento 3)

 <p>Gewicht: 1,5 von 292,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = *M* B3000 X H2230 X T890</p>	<p>66 90 Fertigung: 12.07.2010 ar 4 Werk 0001 25430 56784</p>
<p>Paket 10 / 10</p>	<p>Altro-B/Weiβgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG.</p>
<p>01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜR LINKS - 100 SCHS 07. TÜR RECHTS - 100 SCHS 08. TÜR MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE</p>	<p>*M* Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE</p>
<p>1x5K08903</p>	<p>Wenge-maron</p>
<p>4  047054 795540</p>	<p>Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari</p>
	<p>Tour 1080988 Kunde 98201  Auftrag 9749887 / 100 01 / 0002</p>

L'indicazione del nome della commessa o del numero della commessa.

6.3. La lista di carico (è contenuta nella vostra cartelletta del trasporto)

La vostra lista del trasporto con tutte le informazioni importanti sul trasporto.

Ci aspettiamo che completiate le informazioni richieste:

Dovete compilare le informazioni generali in modo completo per ogni trasporto. I dati servono a Rauch come informazione importante sul trasporto effettuato come base per la futura programmazione dei trasporti.

Annotate cambi di indirizzo, nuovi indirizzi o il cambiamento di condizioni di consegna.

Informazioni sui clienti:

- Orari di apertura
- Numeri di telefono se conosciuti
- se la consegna sia comunicata
- Informazioni sulla distanza dal cliente successivo in km
- Informazioni su quale volume sia stato caricato sulla motrice/rimorchio (stabilimento 1+3)

The image shows a multi-page transport document (Ladungsschein) with red arrows pointing to specific sections. The top section is for general transport data, the middle for address changes, and the bottom for a detailed load list with columns for customer name, delivery date, quantity, and distance.

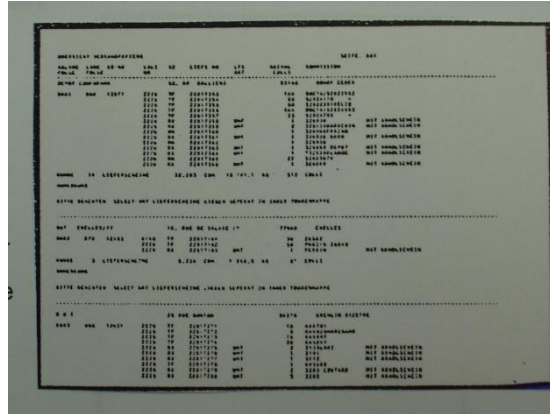
Una richiesta urgente:

Vi preghiamo di annotare informazioni importanti o cambiamenti dei dati dei clienti (orari di accettazione della merce ecc.) sulle liste di carico, affinché possiamo salvarle elettronicamente e tenerne conto nella programmazione delle consegne future.

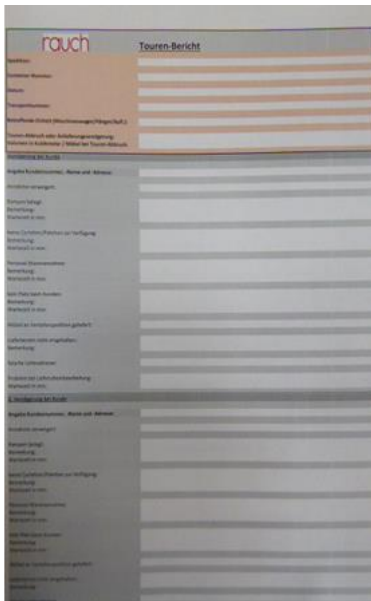
Questo semplifica anche il vostro lavoro!!!

6.4. *Panoramica documenti di spedizione*

Con questa lista potete controllare al momento della consegna se avete ricevuto tutti i documenti dell'accettazione merce. Abbiamo introdotto questo documento di controllo poiché spesso venivano a mancare bolle di consegna, sebbene la merce fosse stata consegnata regolarmente. Per la vostra sicurezza: Controllate con precisione se avete ricevuto un giustificativo di consegna firmato per tutte le vostre consegne e speditecelo controfirmato con i documenti di consegna.



6.5. *Verbali di consegna*



Annotate eventi particolari o difficoltà verificatisi durante il tragitto, lo svolgimento del trasporto, i tempi d'attesa, lo scarico o altri eventi.

I verbali di consegna servono alla vostra direzione e all'ufficio di Gestione e programmazione ordini nonché agli uffici e reparti responsabili in Rauch per l'informazione ed eventualmente per l'adozione di misure migliorative.

Ci saranno eventi la cui causa sarà conosciuta che però non potranno essere risolti in breve tempo. Potete star certi che prendiamo sul serio ogni segnalazione e che cerchiamo possibili soluzioni al fine di semplificare il vostro lavoro.

A tal scopo dovete sempre considerare quanto segue: se non segnalate un disagio o un evento per voi negativo, tutte le persone coinvolte riterranno che tutto è stato programmato ed elaborato correttamente.

6.6 Reso mobile nuovo

Utilizzate questo modulo, se i mobili caricati per il vostro trasporto devono essere restituiti a Rauch (rifiuti di accettazione, trasporti non conclusi completamente ecc.) La parte superiore del modulo deve essere posizionata in modo chiaramente visibile nella parte anteriore della cassa, a parte inferiore con le informazioni dell' impresa di trasporti, il nome del conducente, il numero della cassa/ e del trasporto deve essere depositata nella "vaschetta per i documenti di consegna" incl. i documenti di spedizione e la lista di carico.

Wechselbrücke / Auflieger gesperrt

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen (X)

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ("rauch-Paletten")

Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!

Bitte hier ablesen und den oberen Abschnitt mit dem Lieferschein / Ladefahrschein in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenspeicher zum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. La bolla di consegna

Nella vostra cartelletta del trasporto sono presenti tutte le bolle di consegna per i vostri trasporti.

Di norma consegnate tutte le bolle di consegna all'accettazione della merce da parte del cliente.

- la copia per il cliente con la scritta **CLIENTE** rimane al cliente per la successiva elaborazione.
- la copia per il reso a Rauch con la scritta **RAUCH**.
Qui il cliente conferma di aver ricevuto la merce:
 - apponendo la data e
 - la sua firma (eventualmente timbro di ingresso)
- eventualmente sono necessarie conferme speciali del conducente per articoli speciali come set di illuminazione, accessori speciali ecc.

Attenzione ! : Diversi clienti ricevono da Rauch "bolle di consegna anticipate" per posta/mail. Queste servono come preavviso e accorciano i tempi d'attesa.

In ogni caso si prega di controllare che le bolle di consegna ricevute presentino la conferma di ingresso (data e firma) del cliente.

**La bolla di consegna è il documento più importante
per la consegna da voi effettuata.
Attraverso annotazioni regolari, chiare e comprensibili si evitano
domande, controversie, ritardi nello svolgimento dei reclami
o nel pagamento della fattura e si risparmiano costi e irritazioni.
Ogni bolla di consegna con la scritta "Per Rauch"
deve essere riportata anche all'azienda Rauch!**

8. Informazioni in caso di disguidi

8.1. Pezzi mancanti - Annotazioni sulla bolla di

Utilizzare l'“**etichetta per i disguidi**”
gialla di norma:

Sulla bolla di consegna per il cliente e
per RAUCH devono essere annotate
informazioni identiche.

Störung bei Anlieferung			
Fehlteile	(Ladefliste zurück an Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	falsch verladen / Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	fehlt aus sonstigen Gründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Annahmeverweigerung		Rückprache mit _____ von Rauch	
Beschädigungen			
	nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.	zurück Einzelteil
54	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:			
mit Tour-Nr. _____		Koffer-Nr. _____	Spedition _____
Datum _____		Unterschrift Fahrer _____	
Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

consegna

Consegne parziali e/o
I pezzi mancanti devono essere
annotati sulla lista di carico Rauch

Trasmettete le note
a mano sulla lista di carico
sulla bolla di consegna Rauch /
l'etichetta per i disguidi.

p. es.: “manca “A” secondo la lista di carico”
“non caricato secondo la lista di carico”
Riportate la lista di carico con le
Informazioni mancanti a Rauch

Consegne parziali e/o
I pezzi mancanti non sono
annotati sulla lista di carico Rauch

Annotate sulle bolle di consegna/
etichetta per i disguidi, quale pezzo o quale
articolo manca e deve essere consegnato a posteriori con
l'aggiunta “nessuna annotazione sulla lista di carico”

Riportate la lista di carico con le
informazioni mancanti a Rauch

**Indicate precisamente quale collo, quale pezzo o quale articolo manca
o è danneggiato. Per accorciare i tempi di gestione dei reclami, vi preghiamo o vi
chiediamo di pregare l'addetto all'accettazione della merce, di inviare
immediatamente la bolla di consegna per fax all'addetto RAUCH responsabile.**

8.2. Danni - Annotazioni sulla bolla di consegna

I vizi riconoscibili sui colli devono essere segnalati al cliente.
L'eventuale rifiuto di accettazione della merce risultante da ciò deve essere notificato
telefonicamente all'addetto responsabile di Rauch.

Indicate il tipo e il motivo del danno sui documenti di consegna e fateveli confermare dal
cliente e pregatelo di inviare per fax la presente bolla di consegna allo specifico
impiegato del servizio di assistenza clienti di RAUCH.

Per evitare doppie segnalazioni, vi preghiamo di identificare la bolla di consegna dopo l'invio per fax con l'etichetta verde "INFORMAZIONE IMPORTANTE".

Per i resi occorre impiegare l'"etichetta per i disguidi" gialla.

8.3. Altri rifiuti dell'accettazione da parte del cliente

Indipendentemente dal motivo addotto dal cliente, è in ogni caso indispensabile la comunicazione telefonica diretta con i nostri dipendenti dell'ufficio vendite.

Se si constata che il cliente può rendere della merce, vi preghiamo di indicare direttamente sulla bolla di consegna o sull'"etichetta per disguidi" gialla:

Spedito indietro in accordo con (addetto/a)
Veicolo caricato sulla cassa n.
Data

Timbro con il nome

Fornire informazioni precise sui mobili ritirati.

9. Consegna al cliente

9.1. Scarico / commissionamento in generale

Seguite le istruzioni del personale di magazzino.

Lo scarico e il commissionamento deve avvenire sulla base della lista di carico. Sulla lista di carico trovate tutte le informazioni necessarie al controllo della completezza della spedizione.

Se dovessero presentarsi divergenze con il personale di magazzino, siete pregati di rispondere oggettivamente alle obiezioni del cliente. Eventualmente siete pregati di interpellare il vostro ufficio Gestione e programmazione ordini o la direzione di intervento Rauch per chiarire le questioni controverse.

Non è ancora capitato che qualcuno vincesses una controversia con un cliente!



CORRETT

ERRATO

Il fissaggio dei colli sui roll container del cliente è una componente particolarmente importante del processo di consegna. Posizionate i pezzi imballati in scatole di cartone fuori su scaffali tubolari e su barre di fissaggio o usate altri tubi in espanso o simili per la protezione. Se non sono disponibili, richiedeteli al personale di magazzino.

9.2. Controllo in entrata da parte del cliente

I sistemi e l'organizzazione del magazzino dei nostri clienti sono molto diversi. Ponete i colli in modo ordinato con le etichette nel magazzino o sui carrelli di trasporto in modo tale che il cliente possa effettuare un semplice controllo in entrata.

9.3. Scarico autonomo / Controllo da parte del conducente

Questa consegna della merce, senza controllo in ingresso da parte del cliente, viene praticata con un grande cliente.

È una gestione contraddistinta da assoluta fiducia reciproca ed è dunque necessario porre particolare cura in riferimento alla completezza e all'assenza di danni.

10. Breve informazione sulla nostra gestione dei reclami

L'obiettivo principale è quello di evitare reclami, perché ogni reclamo genera irritazione per i clienti e costi non trascurabili.

Per i pezzi danneggiati o oggetto di reclamo da parte dei nostri clienti vengono spediti pezzi nuovi gratuitamente o a pagamento in seguito a verifica del reclamo.

In genere il cliente viene invitato a spedire indietro i pezzi danneggiati in sostituzione. In caso di pezzi secondari o di scarso valore oggetto di reclamo, si rinuncia anche al reso, tuttavia il cliente ha sempre il diritto di restituzione.

È un'assoluta priorità fornire successivamente la merce oggetto di reclamo in maniera agevole per il cliente e il più rapidamente possibile. Può anche succedere che dobbiate effettuare un altro trasporto a causa della sostituzione di un pezzo. In questo caso vi preghiamo di effettuare in modo prioritario la consegna programmata della merce oggetto di reclamo, perché il cliente si aspetta una gestione rapida.

Attenzione !!!

I reclami multipli sono contrassegnati in modo particolare sulle liste di carico. Qui è necessaria particolare cura e una consegna puntuale.

I pezzi danneggiati ubicati presso il cliente ricordano sempre un reclamo con RAUCH. Ritirate questi pezzi e seguite le istruzioni di ritiro sulla documentazione o eventualmente allegate separatamente.

Un ritiro programmato aggiuntivo viene richiesto, se il cliente non ha un ordine aperto con Rauch o se si tratta di un ordine di ritiro richiesto dal cliente.

11. Gestione del reso

Di norma potete ritirare la merce dal cliente solo se

- **il cliente dispone di un modulo di reso di RAUCH**
- **è allegata ai vostri documenti una richiesta di ritiro**
- **l'azienda che effettua la spedizione (OTTO ecc.) ha emesso documenti per il reso**
- **si tratta di un cliente che beneficia di condizioni speciali, a voi note**

Se un cliente dovesse chiedervi di ritirare un reso al di fuori di queste regole, dovete prima consultarvi con il servizio clienti RAUCH competente (il n. di telefono è riportato sui documenti di consegna).

I mobili ritirati vengono, se possibile, consegnati sui nastri di produzione e riutilizzati. Una manipolazione oculata e un buon imballaggio (impiego di coperte per traslochi) per il trasporto sono un presupposto per il suddetto riutilizzo.

Caricate i mobili in reso in modo tale che sia possibile verificare la completezza in azienda senza difficoltà.

Informazioni per i conducenti

Per ridurre al minimo i danni di trasporto e per migliorare la qualità del trasporto, è obbligatorio attenersi alle seguenti regole:

Prima della partenza e nei tragitti da cliente a cliente, si prega di fissare il carico anche con cinghie di tensionamento.

Assicurare il carico prima della partenza e nei tragitti tra un cliente e l'altro anche con cinghie di tensionamento

Attenzione produzione speciale

Questa commessa è stata realizzata appositamente sulla base di indicazioni dei clienti.

In caso di rifiuto di accettazione è assolutamente necessario prendere contatto con Rauch.

Responsabile:

L'addetto riportato sulla bolla di consegna.