

Ghid

pentru livrarea mobilierului Rauch

<i>Cuprins</i>	<i>Pagina</i>
1. Indicații generale	2
2. Intervenția personalului	3
3. Vehicule + containere mobilier	4
4. Preluarea circuitului de transport la Rauch	5 - 7
5. Derularea circuitului de transport	8 - 9
6. Documente însoțitoare pentru circuitul Dvs. de transport	10 - 12
7. Fișa de livrare	16
8. Informații la Rauch în caz de perturbații	17 - 18
9. Livrarea la client	19 - 20
10. Informații succinte privind derularea reclamațiilor	21
11. Derularea retururilor	22
12. Informație șofer	23 - 24

1. Indicații generale

Următoarele variante reprezintă un ghid pentru derularea circuitului de transport, acestea vă oferă indicații pentru activitățile Dvs. practice.

Bineînțeles aici nu se poate descrie totul în detaliu, probleme neplanificate pot interveni întotdeauna.

Acestea presupun intervenția Dvs. personală.

În cazul în care ne apălați vă oferim ajutor în caz de necesitate privind soluția pentru problemele actuale din timpul derulării circuitului de transport.

Respectați informațiile anexate la dosarele circuitelor de transport cu evenimentele curente!

Gândiți-vă întotdeauna dacă sunteți pe drum pentru RAUCH:

- Vă deplasați pentru RAUCH, calitatea Dvs. este și calitatea noastră.
- Dvs. sunteți un membru de legătură între noi și clienții noștri.
- Transportați mobilă nouă - o tratați astfel încât, aceasta ar fi destinată pentru locuința Dvs.

2. Intervenția personalului

Presupunem că v-ați familiarizat cu derularea circuitelor noastre de transport și documentele aferente printr-o școlarizare în cadrul firmei RAUCH.

Fiecare șofer permanent RAUCH primește de la firma acestuia de transport o ștampilă cu numele:

Prelucreat de către
Domnul Model
Firma de transport
xxxxxxx

Această ștampilă cu numele se aplică pe toate documentele care se prelucrează în timpul circuitului de transport.

Fișele de livrare, fișele de mână, pentru client / pentru Rauch
fișele de retur pentru client / pentru Rauch
alte documente rezultate în funcție de client sau circuitul de transport
care sunt returnate către Rauch.

Este condiția noastră ca minim un șofer al ocupanților vehiculului să fie școlarizați, resp. să fie instruiți de Rauch sau să aibă o experiență de mai mulți ani de livrare a mobilierului nostru.

Acest șofer primește un „carnet de șofer“ cu următoarele - informații:

- Certificat de livrare
- Instrucțiuni de siguranță pentru firma de transport a mobilierului conf. BGV D29 pentru anul calendaristic în curs
- Numele șoferului
- Firma de transport

**În mod implicit se impune ca mobilierul nostru să fie descărcat de 2 oameni la clienții noștri.
(excepție Anglia, Franța, Europa de est)**

3. Vehicule + containere mobile

3.1 Aspectul exterior

Ne așteptăm în orice moment ca vehiculele Dvs. să corespundă unei stări ireproșabile d.p.d.v. tehnic și vizual și de asemenea și containerul interschimbabil depus care urmează să se încarce pe terenul firmei RAUCH.

3.2. Dotarea containerului interschimbabil

- 75 pături de ambalare per punte de schimb, împăturite regulamentar și contorizabile.
- 20 pereți posteriori de ambalare per container pentru asigurarea seriilor de încărcare
- 1 bară de blocare sau chingi cu clichet pentru asigurarea încărcăturii în spate și la deplasarea de la client la client.
- suficiente chingi de prindere pentru asigurarea încărcăturii de ex. la returnări de marfă.
- Pereți laterali netezi, fără elemente proeminente
- o fișă completată de inventar (numărul de pături de ambalare, pereți ambalare și polistiren)
 - > fișa de inventar este în trei exemplare (1 exemplar îl primește șoferul, 2 exemplare rămân în containerul gol)

Fiecare șofer este responsabil pentru inventarul conform al containerelor interschimbabile depuse pentru încărcare.

3.3. Dimensiunea containerelor, protecția contra umezelii, căptușeala interioară

Înălțimea portalului și interioară a containerului trebuie să fie de min. 2,50 m de la un capăt la celălalt.

Containerul trebuie să fie etanș contra stropilor de apă și a ploii.

Pereți laterali netezi, fără elemente proeminente sunt indispensabili pentru un transport fără deteriorări.

Anunțați **imediat** deficiențele identificate la depart. Dvs. de distribuție și parcul de vehicule.

4. **Preluarea circuitului de transport la Rauch**

4.1. **Ce circuit de transport preluați?**

Numărul circuitului de transport sau zona de livrare îl/o aflați de la departamentul distribuție al societății Dvs. De transport.

4.2. **Personalul RAUCH pentru schimbarea containerelor**

poate fi contactat telefonic în caz de neconcordanțe. Numerele de mobil actuale sunt înscrise pe "avizierul" din camera șoferilor. Angajații Rauch lucrează în schimburi . De la personalul nostru primiți instrucțiuni în ce locuri trebuie depuse containerele goale.

4.3. **Depunerea containerelor interschimbabile**

Verificați dacă containerul depus de Dvs. este în stare tehnică și optică bună.

4.4 **Nu uitați să asigurați picioarele de sprijin**

Foarte important pentru siguranța personalului și materialului

4.5. **Verificați starea completă a echipamentului**

containerul depus este indicat ca la poziția 3.2.

Este obligația Dvs. să depuneți containerele numai regulamentar și echipate corespunzător !!!

Unele firme de transport au depus containerele cu material de echipare completat pe terenul nostru. Dacă este necesar completați dotarea containerului.

4.6. **Zăvorâți containerul pentru o încărcare suplimentară,**

dacă returnați mobilier, care este necesar pentru o livrare ulterioară resp. chiar dacă acesta prezintă deteriorări cauzate de apă. Este cazul de asemenea și dacă primiți de la Rauch resp. depart. Dvs. de distribuție instrucțiuni în acest sens. Și containerele deteriorate și echipate cu cantități mari de blocuri de polistiren, material de protecție trebuie zăvorâte. În acest sens există documente în mapa circuitului de transport, carte trebuie introduse în față în compartiment și în „caseta de depozitare a documentelor de însoțire a livrării”.

4.7. *Mapa circuitului de transport cu documentele aferente*

o găsiți în compartimentul firmei Dvs. de transport din camera șoferilor din clădirea parcului auto.

4.8. *Reavizarea containerelor returnate*

trebuie să se realizeze de Dvs. online în camera șoferilor prin intermediul computerului disponibil.
Procedura este explicată la computerul cu ecran senzitiv (din imediata vecinătate).

4.9. *Confirmarea preluării circuitului de transport*

se realizează de asemenea online după reavizarea containerului gol.

4.10. *Locația containerului încărcat:*

Pe terenul parcului auto în fabrica 3.

4.11. *Listele de încărcare*

sunt în containerele încărcate pentru circuitul Dvs. de transport.

4.12. *Verificați în orice caz*

dacă ați preluat containerul corect pentru circuitul Dvs. De transport.

Puteți stabili acest lucru comparând lista de încărcare și privind marfa încărcată (numărul listei de încărcare este înscris și pe etichetele de pe pachete).

Lista de verificări înainte de pornire:

- Au fost depuse, reavizate asigurate sau event. zăvorâte regulamentar, containerele returnate pentru o încărcare ulterioară ?***
- Containerele sunt echipate conform prescripțiilor?***
- A fost confirmată preluarea circuitului de transport?***
- Listele de încărcare există?***
- A fost verificat dacă a fost preluat containerul corect?***

dacă totul e ok - atunci drum bun !!!

4.13. Preluarea transportului resp. a circuitului de transport

Circuitele de transport care părăsesc parcul auto Rauch sunt preluate de șoferi la locul dispus la terminalul PC.

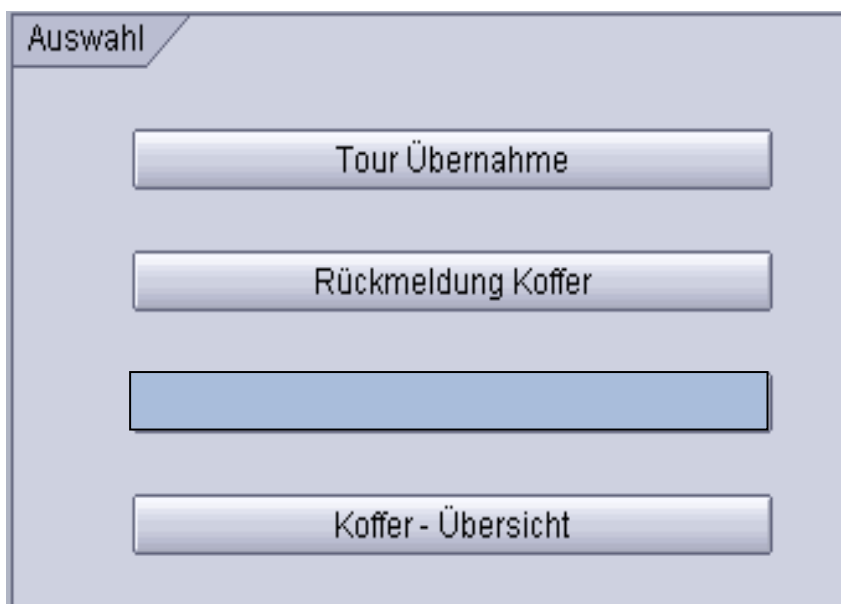
Fiecare firmă de transport deține o parolă pe care șoferul trebuie să o introducă.

De asemenea șoferul reavizează containerul la revenirea din circuitul de transport la terminalul PC și event. evenimentele speciale intervenite.

Introducerile de reavizare a containerului și preluare a circuitului de transport se realizează neapărat de șofer.

Descrierea exactă resp. ghidul pentru firma de transport / șofer resp. procedura este atârnată în zona parcului auto la terminalul PC resp. este lângă Pc-ul cu ecran tactil.

Informațiile apelabile în cadrul inventarului parcului auto de containere, containerele aflate în circuit resp. containerele încărcate, pregătite dar și frecvența de manipulare a containerelor reprezintă pentru logistica Rauch un pas obligatoriu.



5. Derularea circuitului de transport

5.1. Planificarea circuitului de transport și ordinea de descărcare

Consultați derularea circuitului de transport planificată din „lista de șoferi”, care este anexată în mapa circuitului de transport.

Ordinea de descărcare impusă trebuie respectată în caz normal.

- Excepții:
- la clienții mari sunt încărcate una sau mai multe comenzi mici care ar putea fi ambalate.
Avantaj pentru Dvs.: Puteți prioritiza aceste livrări în caz de necesitate fără probleme.
 - Modificări ale ordinii dacă acest lucru este rațional din cauza timpilor de preluare a mărfii clienților (pauzele de prânz etc.) și "ambalarea" pachetelor este posibilă.

5.2. În special la încărcarea fabricilor noastre 1+3

La cele 2 locuri de încărcare ale noastre nu se poate evita ca mobilierul pentru un client să se încarce atât pe platforma vehiculului cât și în containerul remorcat.

Dacă este necesar să puneți de-o parte pachetele pentru a putea descărca complet primiți de la noi indicații pe lista noastră de încărcare

5.3. **Întârzieri pe parcursul circuitului de transport**


Anunțați acest lucru imediat depart. Dvs. distribuție sau către RAUCH - dep. de livrări, cât timp din acest motiv circuitul de transport nu poate fi parcurs până la capăt conform planificării sau termenii de livrare nu pot fi respectați.

Depart. de livrări Rauch **trebuie** să primească neîntârziat informațiile, dacă este previzibil, că circuitul de transport nu poate fie realizat complet sau începutul planificat al următorului circuit de transport este îndoielnic.

5.4. **Consultări telefonice la RAUCH**

Indicați întotdeauna
Numărul transportului
(numărul cu opt poziții).

Numele și numele și numărul de telefon direct
al persoanei responsabile
este înscris pe documentele de livrare.



970882419712

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

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

Rauch Möbelwerke GmbH D-97893 Freudenberg

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

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010

Ihre Bestellung vom 31.05.2010 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
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Consultările care se referă la derularea circuitului de transport trebuie să se realizeze prin intermediul dep. de distribuție al societății Dvs. de transport pentru a se putea ajunge la un acord cu Rauch.

6. Documente însoțitoare pentru circuitul Dvs. de transport

Pe următoarele pagini vă punem la dispoziție informații importante pentru semnificația, utilizarea și manipularea documentelor pe parcursul circuitului Dvs. de transport.

În cele ce urmează sunt descrise:

- Listele de încărcare
- lista de șoferi / lista de circuite de transport
- fișele de livrare Rauch / client
- Vedere de ansamblu documente de expediere
- raporturi galbene ale circuitului de transport

și formularele pentru cazuri necesare speciale:

- " Protocol timp oprire "
- " Retur mobilier nou "
- „ eticheta galbenă cu deficiențe “
- „ indicație importantă pentru funcționarul KD“

6.1. Lista de încărcare

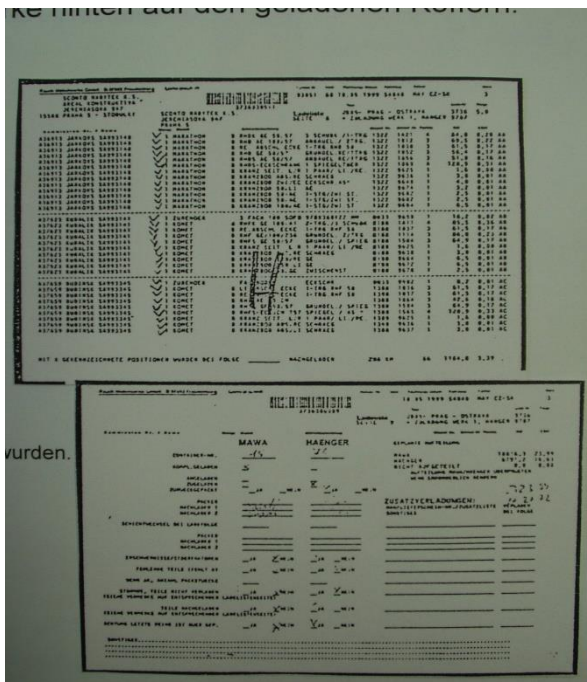
O "unealtă" importantă pentru descărcarea la curent.

Veți găsi listele de încărcare de la ambele întreprinderi pe spatele celor două containere încărcate.

Pe acestea sunt înscrise informații despre:

- distribuirea încărcăturii pe platforma vehiculului și remorcii
- Cantitate de livrare pentru clienții individuali
- Rezumat al comisiunilor pentru clienți
- Numărul de pachete per articol
- alte cantități precum CBM, număr pachete, greutate
- Informații dacă nu au fost încărcate piese sau comisioane sau au fost încărcate ulterior

Respectați observațiile personalul desemnat cu încărcarea ca de ex.: lipsește "A" = nu este fabricat și nu a fost încărcat din cauza materialului lipsă sau stornat de către client - nu a fost încărcat.



În cazul pieselor lipsă / pachetelor sau a mobilierului neîncărcat ne așteptăm de la Dvs. să returnați la Rauch lista de încărcare integrală cu fișele de livrare.

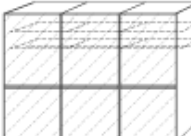


**Pentru prelucrarea documentelor de livrare foarte important:
 Transmiteți observațiile personalului resp. cu încărcarea
 pe fișa de livrare aferentă Rauch.**

6.2. Legăturile dintre LISTA DE ÎNCĂRCARE și eticheta de pe pachet.

Informații privind cantitatea corectă la încărcare:

caracteristică suplimentară
 prin intermediul combinației de litere
 (litere mici = fabrica 1
 litere mari = fabrica 3)

pentru diferențierea articolelor în cadrul
 a unui comision prin numărul succesiv
 în caseta de pe etichetă

	Gewicht: 1,5 von 298,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	66 90 Fertigung: 12.07.2010 ar 4 Werk 0001 25430 56784 10 von 10
	Paket 10 / 10	Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE	"M"	Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 Ianari
1x5K08903 	Tour 1080988 Auftrag 9749687 / 100	Kunde 98201  01 / 00002

Indicarea numelui comisionului sau a numărului comisionului.

6.3. Lista de șoferi (se află în mapa circuitului Dvs. de transport)

Lista Dvs. de circuite de transport cu toate informațiile importante privind circuitul.

Ne așteptăm să realizați completările solicitate:

Informațiile generale se vor completa de Dvs. **integral la realizarea fiecărui circuit de transport.**

Datele servesc Rauch ca informație importantă privind circuitul parcurs și ca bază pentru planificarea circuitului viitor.

Remarcați modificările adreselor, noile adrese sau condițiile modificate de livrare.

Informații privind clienții:

- timpii de deschidere
- numerele de telefon în măsura în care sunt cunoscute
- dacă livrarea este avizată - Informațiile privind distanța până la următorul client în km
- Informații privind cantitatea pe platforma vehiculului / remorcă care a fost încărcată (fabrica 1+3)

The image shows three overlapping forms from a transport circuit map. The top form is a header section with fields for 'TRANSPORT', 'LIVRARE', and 'RECEPȚIE'. The middle form is a list of clients with columns for 'NUMARUL CANTITATEI', 'NUMARUL CANTITATEI', and 'NUMARUL CANTITATEI'. The bottom form is a table with columns for 'LIVRARE', 'RECEPȚIE', and 'NUMARUL CANTITATEI'. Red arrows point from the text on the left to specific fields in the forms.

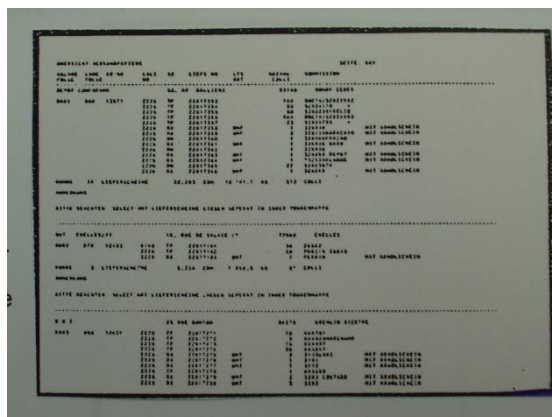
O rugămintă stringentă către Dvs.:

notați informațiile importante sau modificările privind datele clienților (orele de preluare a mărfii etc.) pe listele șoferilor, astfel încât să le memorăm în baza noastră de date și să putem să le luăm în considerare la planificarea circuitelor ulterioare.

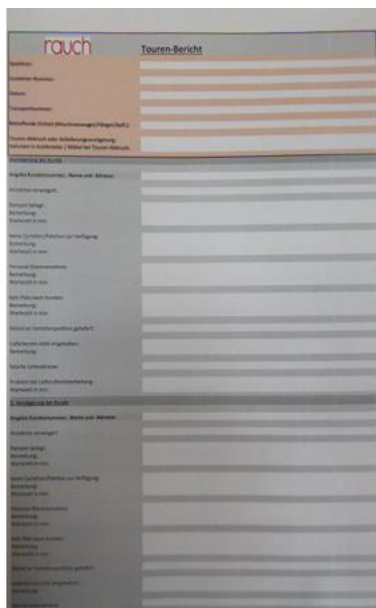
Astfel se simplifică și munca Dumneavoastră !!!

6.4. Vedere de ansamblu documente de expediere

Cu această listă puteți controla la livrare dacă au fost reținute toate documentele la preluarea mărfii. Am introdus acest document de control după ce au lipsit de mai multe ori fișe de livrare cu toate că marfa a fost livrată în mod corespunzător. Pentru siguranța Dvs.: Verificați exact dacă ați primit dovada semnată a livrării pentru toate livrările realizate și înapoiți aceste documente semnate cu fișele de livrare către noi.



6.5. Rapoarte circuite de transport



Remarcați evenimentele speciale intervenite în acest caz sau greutatea, care au intervenit la deplasare, derularea circuitului de transport, timpii de așteptare, descărcare sau alte evenimente.

Rapoartele circuitelor de transport servesc administratorilor Dvs. și depart. Dvs. de distribuție precum și departamentelor responsabile și departamentelor la Rauch pentru informare și event. pentru inițierea unor măsuri de îmbunătățire.

Vor exista evenimente a căror cauză poate fi cunoscută, care însă nu pot fi întâmpinate imediat. Puteți fi sigur/ă că luăm în serios fiecare mesaj și căutăm posibilități de soluționare care să vă ușureze munca.

**În acest caz respectați întotdeauna următoarele:
Dacă nu anunțați o defectivitate sau un eveniment negativ toți participanții presupun că totul a fost planificat și prelucrat corect.**

6.6 Retur mobile nou

Utilizați acest formular, dacă mobila încărcată pentru circuitul Dvs. de transport a fost returnată la Rauch (refuz de preluare, circuite de transport finalizate incomplet, etc.).

Partea superioară a formularului se aplică în mod vizibil clar la container, paragraful de jos cu datele firmei de transport, numele șoferului, numărul containerului / și transportului se introduce în „caseta de depozitare a documentelor de livrare” incl. documentele de expediere și lista de încărcare.

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 kleinen Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladetoken in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstopp zum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Fișa de livrare

În mapa Dvs. a circuitului de transport sunt toate fișele de livrare pentru circuitul Dvs. de transport.

De regulă predați toate fișele de livrare la preluarea mărfii de către client.

- un exemplar pentru client cu nota imprimată **CLIENT** rămâne la client pentru procesarea documentelor la acesta.
- un exemplar pentru reîntoarcerea către Rauch cu nota imprimată **RAUCH**. În acest caz clientul confirmă că a primit marfa:
 - cu data și
 - semnătura (event. ștampila de preluare)
- event. sunt necesare confirmări speciale ale clientului pentru articole speciale precum seturi de iluminare, accesorii speciale etc.

Atenție ! : Anumiți clienți primesc de la Rauch „fișe de prelivrare“ prin poștă/e-mail. Acestea servesc preavizării și scurtării timpilor de așteptare.

Verificați în orice caz dacă fișele de livrare returnate conține confirmarea recepționării (data și semnătura) clientului.

Fișa de livrare este cel mai important document pentru livrarea realizată de Dumneavoastră. Prin intermediul remarcilor regulamentare, clare și ușor de înțeles se evită întrebările ulterioare, diferențele, întârzierile la soluționarea reclamațiilor sau plățile facturilor și se reduc costuri și nervi. Fiecare fișă de livrare cu nota imprimată „Pentru Rauch” trebuie adusă și înapoi la Fa. Rauch!

8. Informații în caz de perturbații

8.1. Observații piese lipsă pe fișa de livrare

Utilizați „**eticheta galbenă cu deficiențe**“ În principal este valabil că: Pe fișa de livrare pentru client și pentru RAUCH trebuie înregistrate identic observațiile.

Störung bei Anlieferung			
Fehlteile	(Ladefolge zurück an Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladefolge	<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 Rücksprache mit _____ von Rauch			
* Beschädigungen nicht zurück austauschen zurück kompl. Komm. zurück Einzelteil			
58	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			
Zusatzvermerk bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

Livrările parțiale și/sau piesele lipsă sunt înregistrate pe lista de încărcare Rauch

Transmiteți aceste observații de mână pe lista de livrare articol lipsește din fișa de livrare Rauch eticheta de deficiențe.

de ex.: „lipsă „A“ cf. listei de încărcare“
„nu a fost încărcat cf. listei de încărcare“
Înapoiți la Rauch lista de încărcare cu observații privind lipsurile

livrările parțiale și/sau piesele lipsă nu sunt înregistrate pe lista de încărcare Rauch

Înregistrați pe fișa de livrare/ eticheta de deficiențe, ce piesă sau ce și trebuie livrat ulterior este trecut cu completarea „nicio observație în lista de încărcare”

Înapoiți lista de încărcare cu observații privind lipsurile

Înregistrați exact ce pachet, ce piesă sau articol lipsește sau este deteriorat. Pentru reducerea timpilor de soluționare a reclamațiilor vă rugăm să trimiteți pe fax sau rugați Dvs. pe cel care preia marfa să trimită pe fax imediat fișa de livrare către funcționarul responsabil RAUCH.

8.2. Observații deteriorări pe fișa de livrare

Deficiențele remarcate la pachete se comunică clientului. Refuzul de preluare rezultat în urma acestora se anunță telefonic funcționarului responsabil la Rauch.

Notați tipul și motivul deteriorării pe fișele de livrare și lăsați-le confirmate de client și rugați-l să trimită prin fax această fișă de livrare și către funcționarul de la serviciu clienți RAUCH.

Pentru a evita notările duble aplicați pe fișa de livrare după expedierea pe fax eticheta verde „INDICAȚIE IMPORTANTĂ”.

În caz de returnuri utilizați „eticheta cu deficiențe“ galbenă.

8.3. Alte refuzuri de preluare de către client

**Indiferent din ce motiv este
indicat de către client, este necesară în orice caz
o consultare telefonică directă
cu departamentul nostru răspunzător
cu vânzările.**

Dacă se stabilește că clientul poate returna marfa înscrieți direct pe fișa de livrare direct sau pe „eticheta cu deficiențe“ galbenă:

Înapoiere după consultarea cu (Funcționar/ă)
Vehicul încărcat cu nr. de container.

.....
Data

Ștampilă cu numele

Introduceți exact ce mobilier a fost returnat.

9. Livrarea la client

9.1. Descărcarea / comisionarea în general

Respectați instrucțiunile personalului de la depozit.

Descărcarea resp. comisionarea trebuie să se realizeze conform listei de încărcare. Pe lista de încărcare găsiți toate informațiile care vă sunt necesare pentru verificarea integrității expedierii.

În cazul în care intervin diferențe cu personalul de la depozit procedați în mod obiectiv la obiecțiile clientului. Intrați în contact event. cu depart. Dvs. de distribuție sau cu conducerea operațiunilor Rauch pentru clarificarea faptelor disputei.

Nu a câștigat încă nimeni o dispută cu clientul!



CORECT

GREȘIT

Asigurarea pachetelor pe cărucioarele clientului este o parte deosebit de importantă a operațiunii de livrare. Așezați ori piesele ambalate în carton spre exterior la cadrele din țeavă și cadrele de siguranță sau utilizați pentru protecție tuburi din spumă suplimentare sau materiale de protecție similară. Dacă acestea nu există solicitați personalului din depozit să vă aducă.

9.2. Controlul recepției de către client

Sistemele de depozitare și organizarea depozitelor clienților noștri sunt foarte diferite. Aranjați pachetele în mod clar cu etichetele spre depozit sau pe cărucioarele de transport astfel încât să se poată realiza un control fără probleme la recepția de către client.

9.3. Descărcarea individuală / controlul propriu de către șofer

Această predare a mărfii, fără controlul recepției mărfii de către client se practică cu anumiți clienți mari. Este o gestionare cu o încredere reciprocă absolută și aici se va avea grijă în special în privința integrității și a pieselor fără deteriorări.

10. Informații succinte privind derularea noastră a reclamațiilor

Ținta noastră supremă este evitarea reclamațiilor, pentru că fiecare reclamație cauzează nervi la clienții noștri și costuri considerabile.

Pentru piesele deteriorate sau reclamate de clienții noștri se livrează după verificarea reclamațiilor ori piese noi gratuit ori alte piese contra cost.

Clientului îi este solicitat de regulă să returneze piesele deteriorate în schimb. În cazul pieselor reclamate inferioare sau cu valoare redusă se renunță la returnare cu toate acestea clientul are întotdeauna dreptul de retur.

Este o prioritate absolută să se livreze ulterior în caz de reclamații fără probleme fără client și cât de rapid posibil. Se poate întâmpla astfel ca Dvs. să fiți nevoit/ă să întreprindeți din cauza unei piese de schimb un drum separat la client. Rezolvați în orice caz și cu importanța prioritizării aceste livrări în caz de reclamație pentru că clientul se așteaptă la o soluționare promptă.

Atenție !!!

Reclamațiile multiple se înregistrează în mod special pe listele de încărcare. În acest caz este necesară deosebită grijă și livrare la termenul convenit.

Piesele deteriorate care rămân la client amintesc întotdeauna la o reclamație cu RAUCH. Luați înapoi piesele și respectați indicațiile de preluare din documentația Dvs. event. și din cele anexate separat.

O colectare programată suplimentar va fi programată numai atunci când clientul ori nu are o comandă în derulare la Rauch sau dacă este vorba de un client cu dată de colectare specificată de acesta.

11. Derularea retururilor

Aveți voie să preluați în principal marfă de la client dacă

- **clientul are o fișă de retur RAUCH**
- **în documentația Dvs. este anexată o indicație de colectare**
- **expeditorii (OTTO etc.) au emis documentația de retur**
- **este vorba de un client cu reglementări speciale, care vă sunt cunoscute**

În cazul în care un client vă solicită să preluați retururile în afara acestor reglementări trebuie să vă consultați în prealabil cu serviciul clienți RAUCH responsabil (nr de telefon este înscris pe documentele de livrare).

Piese de mobilier colectate sunt distribuite în anumite cazuri pe benzile de fabricație și reutilizate. O manipulare corespunzătoare și o ambalare bună (utilizarea de pături) pentru transportarea la retur este condiția pentru reutilizarea acestora.

Încărcați mobilierul de retur astfel încât o verificare a integrității să poată fi realizată fără probleme în fabrică.

Informație pentru șofer

*Pentru reducerea pagubelor
cauzate de transport resp.
îmbunătățirea calității transportului
este obligatoriu să respectați
următoarele măsuri:*

***Asigurați încărcătura înainte
de plecare precum și la
deplasările de la client la
client, suplimentar cu chingi***

Atenție în cazul comenzilor speciale

*Acest comision a fost fabricat
special conform indicațiilor
clientului.*

***În cazul unui refuz de
recepție consultați-vă imediat
cu Fa. Rauch.***

Responsabil:

*Funcționarul înscris pe
fișa de livrare.*