

**onderdeel A****bijlage****opdracht 1****Notulen van het werkoverleg Casa Store**

**datum:** 28-03-2018

**tijd:** 8.00 uur - 08.55 uur

**plaats:** vergaderruimte 4

**aanwezig:** Sophie Tulp, Thijs Hazewinkel, Erik van der Moolen, Joris Belderink, Kubra Odabas, Alexander Zijlstra

**1. Opening**

Alexander opent de vergadering om 08:00 uur en heet allen welkom, in het bijzonder de notulist. Iedereen stelt zich voor aan de notulist (de notulist is nieuw bij Casa Store).

**2. Verslag vorig werkoverleg**

De twee actiepunten die nog open stonden naar aanleiding van het vorige verslag zijn inmiddels uitgevoerd: Erik heeft de vacaturetekst opgesteld voor een nieuwe verkoopmedewerker op de afdeling Bedden, en Kubra heeft de eerste opzet gemaakt voor de wekelijkse nieuwsbrief die vanaf juni verstuurd zal worden.

Verder zijn er geen op- en aanmerkingen op het verslag.

**3. Mededelingen**

Alexander deelt mee dat hij veel weg is deze week. In dringende gevallen kan Erik geraadpleegd worden. Alexander is wel telefonisch bereikbaar. Erik wil uiterlijk op **26 april** alle declaratieformulieren hebben, anders kan er niet op tijd uitbetaald worden.

**4. Inkomende stukken**

Dit punt wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering.

**5. Lopende zaken**

Alexander en Erik constateren dat het op de meeste afdelingen prima loopt. Complimenten hiervoor.

Erik geeft aan dat er een probleem is op de afdeling Bedden. In verband met ziekte en andere werkzaamheden is daar sprake van onderbezetting van het personeel. Omdat Erik volgende week op cursus gaat, moet er

een vervanger komen. Thijs geeft aan dat hij wel kan schuiven met het personeel van zijn afdeling om Erik te helpen. Zijn medewerker Henk kan deze week naar de afdeling Bedden overgeplaatst worden.

Sophie geeft aan dat komende week de afdelingen klaar moeten zijn voor de zomeractie. Dit betekent dat van maandag 2 t/m zaterdag 7 april deze taken uitgevoerd moeten worden: plafondhangers ophangen, prijskaarten aanpassen, posters in de lijsten vernieuwen en het personeel inlichten.

Thijs geeft aan dat dinsdagavond 3 april de vloeren van de afdelingen een grote schoonmaakbeurt krijgen. Hiervoor is een schoonmaakbedrijf ingeschakeld. 's Avonds zo veel mogelijk spullen (stoelen, prullenbakken, etc.) op tafels zetten i.v.m. het reinigen van de vloer.

## **6. Afronding vernieuwing parkeerterrein**

De afronding van de vernieuwing van het parkeerterrein heeft vertraging opgelopen door het slechte weer. Daarom moet het personeel nog tot en met 11 april parkeren bij de burens. Alexander geeft dit door aan het afdelingspersoneel en neemt contact met de burens op.

## **7. Rondvraag**

Kubra wil uiterlijk morgen de uitkomsten hebben van de enquête die vorige maand is gehouden. Alexander geeft aan dat hij de uitkomsten zal doorsturen naar alle afdelingsmanagers.

## **8. Sluiting**

Alexander sluit de vergadering om 08:55 en wenst iedereen een goede werkweek.

## opdracht 4

### procedure klachtenafhandeling

- Als een klant niet tevreden is over een product kan de klant het terugbrengen naar of ruilen bij een van de vestigingen van Casa Store.
- Als een onderdeel van een artikel kapot is, kan de klant het artikel terugbrengen naar een van de vestigingen van Casa Store. De klant mag ook alleen het onderdeel terugbrengen. De klant krijgt dan een nieuw onderdeel mee.
- Als een artikel niet compleet is, kan de klant het ontbrekende onderdeel komen ophalen.
- Een artikel moet binnen 30 dagen teruggebracht of geruild worden.
- Bij terugbrengen of ruilen van artikelen moet de klant altijd het originele aankoopbewijs laten zien.
- Bij een vraag of klacht over een artikel kan de klant ook het contactformulier op de website invullen. De klant vindt dit formulier op de website van Casa Store op de pagina van de klantenservice.
- Alle klanten die het contactformulier invullen, krijgen een reactie via e-mail.
- Zorg dat de e-mail deze zaken bevat:
  - een beleefde aanhef
  - een begripvolle openingszin aan het begin van de e-mail
  - een correcte reactie op de klacht
  - een vriendelijke slotzin
  - een afsluiting die past bij de aanhef
  - een ondertekening met de eigen naam en 'Casa Store klachtenafhandeling'
  - foutloos en klantvriendelijk taalgebruik
  - korte en bondige inhoud
  - minimaal 50 woorden (inclusief aanhef en afsluiting)
- Stuur een kopie van de e-mail naar [retour@casastore.nl](mailto:retour@casastore.nl).
- Stuur ook een kopie van de e-mail naar [hoofd\\_klantenservice@casastore.nl](mailto:hoofd_klantenservice@casastore.nl). Dit is een intern e-mailadres en de klant mag dit daarom niet zien.

*Op de volgende pagina staat het klachtenformulier.*

## klachtenformulier Casa Store

<b>geslacht</b>	vrouw
<b>achternaam</b>	Bodewes
<b>voornaam</b>	Marie
<b>straat</b>	De Zende
<b>huisnummer</b>	28
<b>postcode</b>	7812 AJ
<b>woonplaats</b>	Wanneperveen
<b>land</b>	Nederland
<b>telefoonnummer</b>	0593 278955
<b>e-mailadres</b>	m.bodewes@mail.nl
<b>betreft</b>	klacht hoogslaper
<b>vraag/opmerking/klacht</b>	Ik heb deze week een hoogslaper bij jullie gekocht, maar ik mis een onderdeel. Ik heb alles al uitgepakt en de verpakkingen weggegooid. Hebben jullie een oplossing?