

Panaszkezelés

A RÉSZTVEVŐI REKLAMÁCIÓK INTÉZÉSE, A PANASZOK KORREKT KEZELÉSE BIZTOSÍTJA, HOGY A TÁRSASÁG SZERZŐDÉSES KAPCSOLATAIBAN AZ ESETLEGESEN FELMERÜLŐ VEVŐI REKLAMÁCIÓK A RÉSZTVEVŐK SZÁMÁRA MÉLTÁNYOS MÓDON KERÜLJENEK ORVOSLÁSRA, EZÁLTAL IS JAVÍTVA A TÁRSASÁG HÍRNEVÉT.

RÉSZTVEVŐINK FIGYELMÉBE!

Amennyiben Ön

- elégedetlen az általunk végzett szolgáltatás valamely részével
 - konkrét panasszal kíván élni
 - általánosságban negatív véleményt alakított ki intézményünkkel kapcsolatban,
 - javaslattal, ötlettel kívánja segíteni azt, hogy jobbá telessük szolgáltatásunkat
- kérjük, ossza meg velünk annak érdekében, hogy a félreértéseket tisztázhassuk, esetleges hátrányainak leküzdhessük, a problémából tanulhassunk, folyamatosan fejlőd-hessünk elérve azt, hogy intézményünket másnak is ajánlva, visszatérő, elégedett részt-vevőként legyen oszlopos tagja intézményünknek.

Panaszával, problémájával az alábbi munkatársainkhoz fordulhat:

- oktató
- képzési és minőségirányítási vezető
- ügyvezető igazgató

A panaszról, problémáról – az intézményünkben érvényes előírások szerint – min-den esetben írásos feljegyzést kell készíteni. Írásos feljegyzés készülhet úgy, hogy ön levélben, faxon, e-mailben közli problémáját, javaslatát, egyéb esetben pedig közvetle-nül egy erre rendszeresített formanyomtatványon (panasztábla) rögzíti Ön vagy szóbeli elmondása alapján a panaszt, javaslatot fogadó személy az információt.

A „Panasztábla” nevezetű formanyomtatvány megtalálható az oktatónál a képzési dossziében vagy a vevőszolgálaton.

Panaszkezelés

Kiadás: 01.

Kérjük résztvevőinket, hogy szóban, írásban vagy a résztvevői elégedettségi kérdőívben közöljék velünk, hogy a panaszkezeléssel elégedettek voltak-e és hogy általános elégedettségüket mennyire befolyásolta a panasz, probléma megjelenése (pl. jelentkeznek-e további képzéseinkre a jövőben, szívesen ajánlanák-e intézményünket másnak, magával a panaszkezelés módjával elégedettek-e stb.).

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet jó hírnevére, résztvevőinek elégedettségére, ezért azt vallja, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerülésekor azonnal jelzett panaszok kivizsgálása elősegítheti, hogy az intézkedések

- magas fokú hatékonysággal,
- a tovább gyűrűződő problémák megakadályozásával,
- és ezzel más résztvevői panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek végrehajtásra.

Amennyiben Ön úgy gondolja, hogy panaszának, problémájának kezeléséhez kizárólag a független út vezet, felügyeleti szerveink elérhetőségeit a vevőszolgálaton megtalálhatja.