

Ügyfélszolgálat rendje

Ügyfélszolgálat rendje

Kiadás: 01.

Az **Ügyfélszolgálat rendje** kiterjed a személyes, internetes, telefonos és kihelyezett vevőszolgálati feladatok végrehajtására. A vevőszolgálat megfelelő működését Vevőszolgálati ellenőrző lista segíti.

Személyes ügyfélszolgálat

Nyitva tartás: Kedd – csütörtök 9.00-14.00

Helyszín: 1066 Budapest, Teréz krt. 38. I/132

Ügyfélszolgálat működtetéséért felelős: asszisztens

A ügyfélszolgálaton működtetett eszközök, berendezések: internet, számítógép, fénymásoló, nyomtató, vonalas telefon, fax, ruhafogas, szemétkgyűjtő

A ügyfélszolgálatához kapcsolódó helységek: mellékhelység, tárgyaló sarok

A ügyfélszolgálaton elérhető információ: vevőszolgálati dosszié, kifüggesztett minőségpolitika, kifüggesztett felnőttképzési szolgáltatási tájékoztató, képzési terv, panasztábla

A ügyfélszolgálati dosszié tartalma: cégbemutató, oktatók bemutatása, állandó képzési helyszínek bemutatása, Képzési programok rövidített leírása, Felnőttképzési szolgáltatások leírása, díja, igénybe vételének módja, Ügyfélszolgálati szabályzat, panaszkezelési szabályzat, üres formalapok bemutatása: felnőttképzési szerződés, előzetes tudásszint felmérő, jelentkezési lap, elégedettségi kérdőív, igazolás minta, panasztábla

Internet

Az internetes oldal technikai karbantartása külső fél által történik. Az előírásoknak és a marketing céloknak megfelelő tartalom feltöltéséért a képzési és minőségirányítási vezető a felelős. A követelmények teljesítését az Internetes oldal ellenőrzési lista segíti. Az oldal tartalmát havonta ellenőrizni és szükség esetén frissíteni kell, melynek felelőse az asszisztens.

Kötelező szakmai és marketing tartalmak:

Cégbemutató

Oktatók bemutatása (fotó)

Minőségpolitika

Felnőttképzési nyilvántartási szám és egyéb azonosítók

Ügyfélszolgálat elérhetősége, bemutatása

Képzési terv elérhetősége (betekintési helye)

Felnőttképzési szolgáltatási tájékoztató

Panaszkezelés rendje

Képzések kínálata (legalább)

- nyilvántartással azonos név
- modulok
- megszerezhető kompetencia
- óraszám
- értékelés módja
- nyílt képzés esetén kezdési és befejezési időpont
- bekapcsolódás feltételei

Állandó képzési helyszín bemutatása

	<h1>SZABÁLYZAT</h1>	Jóváhagyta: Csibi Ferenc	Oldalszám: 4 Oldal: 4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------	--------------------------

Ügyfélszolgálat rendje	Kiadás: 01.
-------------------------------	--------------------

Telefon

A vonalas telefonhívást a nyitva tartási idő alatt minden esetben fogadnia kell az asszisztensnek, akadályoztatása esetén a helységben tartózkodó munkatársnak, ugyanis a hívó fél nem láthatja, hogy el vagyunk foglalva vagy sem.

Amennyiben nem lehetséges a beszélgetés folytatása, akkor visszahívást kell ígérni a név és a telefonszám elkérésével.

A telefonköltségek minimalizálása érdekében – amennyiben az érdeklődő rendelkezik internetes lehetőséggel – fel kell hívni a figyelmet a honlap létezésére és az ott elhelyezett információra.

A feltett kérdéseket jól érthetően, ugyanakkor lényegre törően kell megválaszolni. Amennyiben az asszisztens bizonyos kérdésekben nem kompetens vagy nem jogosult a válaszadásra, át kell adni a hívást az arra megfelelő személynek vagy későbbi időpontban telefonon vagy egyéb módon kell választ adni a kérdésekre.

A nyitvatartási időn kívül üzenetrögzítő fogadja a hívásokat. Az üzenetek a következő ügyfélszolgálati napon visszahívásra kerülnek.

Kihelyezett képzések ügyfélszolgálat

Társaságunk lehetővé teszi, hogy a vevődosszié tartalmába a megrendelők által kijelölt résztvevők is betekintsenek, így egy-egy példányt át ad a megrendelő képviselőjének (HR osztály pl.), akit felkérünk, hogy tegye lehetővé a dosszié elérhetőségét a munkatársak számára.