Ügyfélszolgálat és panaszkezelés

Jelen dokumentum tartalmazza a Birtokrend Kft. által működtetett ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszerének leírását. A dokumentum nyilvános, honlapunkon közzé tesszük, illetve az ügyfélszolgálaton bárki kérhet betekintést. A dokumentum létezéséről, hozzáférésének módjáról az intézmény köteles hallgatóit tájékoztatni.

Ügyfélszolgálat

A Birtokrend Kft. felnőttképzési, és felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet végez, ügyfeleivel történő kapcsolattartás céljából, ügyfélszolgálatot tart fenn. Általános tájékoztatásként ügyfeleink számára a honlapunkon található információkat szolgáltatjuk. Ezen kívül munkatársaink személyesen, telefonon, és e-mailben is állnak ügyfeleink rendelkezésére.

Elérhetőségek

Cím/ Ügyfélszolgálat	8700 Marcali Marczali Henrik u. 1/G
Telefon	+36706158640
E-mail	amilla@amilla.hu
Internet	www.birtokrend.hu
Személyes vagy telefonos ügyintézés	Munkanapokon 9:00 -16:00

Ügyfél tájékoztatás

Telephelyünkön a személyes és a telefonos ügyfél-tájékoztatást a tanfolyamszervezők végzik. A hozzánk személyesen befáradó érdeklődők tájékoztatására ügyfélfogadóáll rendelkezésre, ahol egy időben két ügyfelet tudunk leültetni.

Az elektronikusan beérkező kérdésekre szintén a tanfolyamszervezők válaszolnak napi rendszerességgel.

A tanfolyamszervezők hatáskörén kívül eső kérdések, igények (pl. ajánlatkérés, minőségi probléma) megválaszolását az ügyvezető végzi.

Jogszabályok

A képzési és szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos jogszabályok megtalálhatók a NemzetiSzakképzési és Felnőttképzési Intézet (NSZFI) honlapján: http://www.nive.hu

Panaszkezelés

Panasz:

Szóban vagy írásban természetes vagy jogi személy, vagy egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett-, a képzési tevékenységgel kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a képző intézmény nem a vele kötött szerződésnek / elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Panasz felvétele

Az ügyfél panaszát a következő módokon teheti meg

- Írásban, az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszládába
- Szóban (személyesen vagy telefonon)
- Írásban (postai út vagy elektronikus levél)

A panasz felvételét a Birtokrend kft. azon munkatársa veszi fel, akihez az ügyfél fordult. (Oktató, tanfolyamszervező, ügyvezető)
A panaszt felvevő személy saját hatáskörében kísérletet tesz a panasz okának elhárítására, amennyiben ez lehetséges. Ha a panasz okát nem sikerül elhárítani, a panasz tényéről, és körülményeiről tájékoztatni kell az intézmény vezetését.

Panaszok kivizsgálása, rendezése

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 3 napot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül megtörténjen. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni. Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körő választ kell adni, amennyiben az ügyfél kérelme elutasításra kerül, akkor a válasznak az indoklást is tartalmaznia kell.
Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése az ügyfél felé, az Ügyfélszolgálaton történik.

Dokumentálás

A szóbeli, helyben azonnal rendezett panaszokról jegyzőkönyvet kell felvenni. Amennyiben a szóbeli panasz rendezése helyben nem oldható meg, a bejelentésről nem megfelelőségi jelentést (NMJ) kell felvenni. Ha az ügyfél bizonylattal vagy egyéb irattal is kiegészíti bejelentését, akkor annak tényétis dokumentálni kell, és másolatát is csatolni a jelentéshez..

Oktatási folyamatot érintő panasz kezelése (esettanulmány)

Az itt ismertetésre kerülő folyamatot több esetben sikeresen alkalmaztuk a gyakorlatban.

A panasz megvizsgálása

Miután a panasz formális vagy informális csatornán a vezetőség tudtára jutott, annak valóságtartalmát, illetve a panaszt kiváltó problémának az oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az oktatón és a témavezetőn kívül be lehet vonni a hallgatókat, és a panasz jellegétől függően a rendszergazdákat.

Konkrét lépések a helyesbítésre

Amennyiben a panasz helytálló, azonnali lépéseket kell tenni a helyesbítésre.

Kompenzációs lehetőség keresése

- Tandíj részének vagy egészének visszafizetése
- Későbbi tanfolyam árából kedvezmény
- Következő részletből kedvezmény
- Extra órák ingyenes felajánlása

Marcali, 2023.03.08

Skaudiszné Skaricki Éva
Birtokrend Kft