

Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft.  
6727 Szeged, Zágráb u. 113.  
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 21238-2007



## INFORMÁCIÓS ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI REND

Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft.  
6727 Szeged, Zágráb u. 113.  
Felnőttképzési nyilvántartási szám: 21238-2007

KÉSZÍTETTE	:	Megyeri Stefánia
MÓDOSÍTÁSRA KÖTELEZETT	:	IGEN/ <u>NEM</u>
VERZIÓ	:	1
ÁLLAPOT	:	Végleges
DOKUMENTUM DÁTUMA	:	2009. október 1.
OLDALAK SZÁMA	:	7
JÓVÁHAGYVA	:	Oskó Erika

## **1. A szabályozás célja**

A szabályozás célja, hogy biztosítsa az érdeklődők számára a megfelelő szintű tájékoztatást, amelynek eredményeképpen az érdeklődők igényüknek, céljuknak megfelelő képzést és felnőttképzési szolgáltatást választhatják, a képzésben résztvevők pedig folyamatos és naprakész információ birtokában teljesíteni tudják a felnőttképzési szerződésben vállaltakat.

## **2. Vonatkozási terület**

A szabályozás a Tudásklaszter Társadalom- és Vidékfejlesztési Nonprofit Kft. információs és ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozik. Az információs és ügyfélszolgálati rendje kiterjed a személyes, internetes, telefonos és kihelyezett ügyfélszolgálati feladatok végrehajtására.

## **3. Fogalom meghatározások**

Nem készült.

## **4. Felelősség**

A tevékenység előírásának betartásáért a képzési vezető a felelős.

## 5. Szabályozás

### 5.1. Személyes információs és ügyfélszolgálati rend

#### Nyitva tartás:

Kedd: 9.00 - 15.00 óráig

Csütörtök: 9.00 - 15.00 óráig

#### Személyi feltételek:

Az ügyfélszolgálat működtetéséért felelős a képzési vezető. Az ügyfélszolgálatnak ismernie kell a képzésről és a szolgáltatásról szóló alapvető információt, a képzési tervet, a közzétett tájékoztató anyagok tartalmát.

#### Tárgyi feltételek:

Az iroda egyik helységében került kialakításra az ügyfélszolgálati iroda, az ügyfélszolgálati tárgyaló, továbbá egy – az akkreditációs előírásoknak megfelelő, korszerű oktatóterem.

Az ügyfélszolgálat vonalas telefon- és faxszámmal, valamint internetes elérhetőséggel rendelkezik.

Az ügyfélszolgálaton működtetett eszközök, berendezések:

- internetes elérhetőséggel rendelkező számítógép
- fénymásoló
- nyomtató
- vonalas telefon és fax
- ruhafogas
- szemétyűjtő

*Információs anyagok:*

Az ügyfélszolgálaton bárki számára elérhető táblán az alábbi információ található meg:

- Felnőttképzési nyilvántartási szám
- Nyitva tartás
- Minőségpolitika
- Információs és ügyfélszolgálati rend
- Panaszkezelési rend
- Felnőttképzési szolgáltatásokról szóló szakmai- és ártájékoztató
- Képzési tájékoztató
- Jelentkezési lap
- Szolgáltatási napló

Kérés esetén személyes betekintést adunk:

- Képzési program
- Tananyag

## **5.2. Vonalas telefonos információs és ügyfélszolgálati rend**

A vonalas telefonhívást a nyitva tartási idő alatt minden esetben fogadnia kell az ügyfélszolgálatnak, akadályoztatásuk esetén egymás helyettesítésével, 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 ügyfélszolgálat bizonyos kérdésekben nem kompetens vagy nem jogosult a válaszadásra, át kell adni a hívást az arra megfelelő személynek (ügyvezető igazgató vagy képzési vezető) vagy későbbi időpontban telefonon vagy egyéb módon kell választ adni a kérdésekre.

### **5.3. Internetes információs és ügyfélszolgálati rend**

Az internetes oldal karbantartása a cég egyik megbízottjának közreműködésével történik. Az előírásoknak és a marketing céloknak megfelelő tartalom feltöltéséért a képzési vezető a felelős. Az oldal felnőttképzésre vonatkozó tartalmát havonta ellenőrizni az ügyvezető igazgató.

Kötelező minimális szakmai és marketing tartalmak:

- Célirányos marketing bemutató
- Felnőttképzési nyilvántartási szám és egyéb azonosítók
- Általános tájékoztató felnőttképzési üzletágunkról
- Minőségpolitika
- Ügyfélszolgálat és tájékoztatás rendje
- Panaszkezelés rendje
- Felnőttképzési szolgáltatások és díjazásuk
- Képzések kínálata (legalább) és tájékoztatója
- Jelentkezés módja
- Egyéb felvilágosítás
- Vonalas telefon
- E-mail

### **5.4. Kihelyezett információs és ügyfélszolgálati rend**

Kihelyezett – megrendelő által kijelölt helyszínen történő – képzés esetén felmerülhet az igény a helyi tájékoztatásra. Erre a célra az ügyfélszolgálat összeállított egy általános tájékoztató anyagot, mely ügyfélszolgálati dossziét az oktató magával viszi a képzés helyszínére és igény esetén annak alapján felvilágosítást nyújt, melyről előzetesen képi őt a képzési vezető, valamint az ügyfélszolgálat.

Az ügyfélszolgálati dosszié tartalma:

- Minőségpolitika
- Ügyfélszolgálat és tájékoztatás rendje
- Panaszkezelés rendje
- Felnőttképzési szolgáltatások és díjazásuk
- Képzések kínálata (legalább) és tájékoztatója

## 6. Feljegyzések kezelése

Formanyomtatvány megnevezése	Azonosítása	Megőrzési ideje	Tárolási helye
Nem készült.			