

INFORMÁCIÓS SZOLGÁLAT, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az információs szolgálat feladata az érdeklődők tájékoztatása, az ügyfélszolgálat pedig a résztvevőkkel, megrendelőkkel való közvetlen kapcsolattartásért felel.

A panaszkezelés célja a minőség tökéletesítése, a nem megfelelőségek csökkentése, a képzések és szolgáltatások színvonalának folyamatos növelése.

Az információs szolgálat csatornái:

Telefon: +36-34/300-170

E-mail cím: felnottkepzes@tszc.hu

Honlap: <http://tszc.hu>

Az információk megadását az ügyfélszolgálati munkatárs biztosítja. Ezen tevékenységeket a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT:

Az ügyfélszolgálati tevékenységet a felnőttképzési ügyintéző az alábbiak szerint látja el:

Ügyfélfogadási idő

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
13:00-16:00	08:00-12:00	13:00-16:00	13:00-16:00	08:00-12:00

Helye: 2800 Tatabánya, Dózsa György út 58. - 3.em. 3.02-es iroda

Felnőttképzési szakmai vezető: Molnárné Varga Katalin

Az ügyfélszolgálati tevékenység megszervezése a felnőttképzési vezető feladata.

A ügyfélszolgálati tevékenység tartalma:

- tájékoztatás az intézmény képzési lehetőségeiről
- képzési és szolgáltatási igények fogadása, regisztrálása
- képzési terv és programok nyilvánosságának biztosítása
- személyes kapcsolattartás az ügyfelekkel
- tájékoztató anyagok összeállítása és terjesztése
- a beérkező reklamációk felvétele, reklamációs úrlapon történő rögzítése, a reklamáció megszüntetése

Nyitvatartási időben személyesen, és telefonon fogadjuk az érdeklődőket. Őket elsősorban a felnőttképzési vezető tájékoztat a programokról. Regisztrálja a jelentkezőket, s ellátja őket a szükséges nyomtatványokkal, segédanyagokkal. Az ő feladata a hallgatók értesítése a tanfolyam indulási időpontjáról, menetéről.

A tanfolyam időtartama alatt a hallgatókkal való kapcsolattartás ügyfélfogadási időben a felnőttképzési vezető feladata. (A képzéshez közvetlenül tartozó dokumentálást azonban az oktató végzi.)

A külső kommunikáció egyéb csatornái: e-mail illetve postai út. A megkeresésekre a felnőttképzési ügyintéző reagál a felnőttképzési vezető jóváhagyásával.

Az ügyfélszolgálati tevékenység keretében a képzési tervben szereplő képzési programokról tájékoztató anyagot állítunk össze, amelyet az érdeklődők rendelkezésére bocsátunk. A tájékoztató anyagok tartalmazzák a tanfolyamra történő felvétel és a vizsgára bocsátás feltételeit, a képzés időtartamát, beosztását, a képzési program egységeit, azok óraszámait, a tanfolyam költségeit és befizetésének módját, a hiányzással kapcsolatos előírásokat, az esetleges felmentési lehetőségeket, valamint az opcionálisan igénybe vehető felnőttképzési szolgáltatásokat.