

Ergofit Kft.

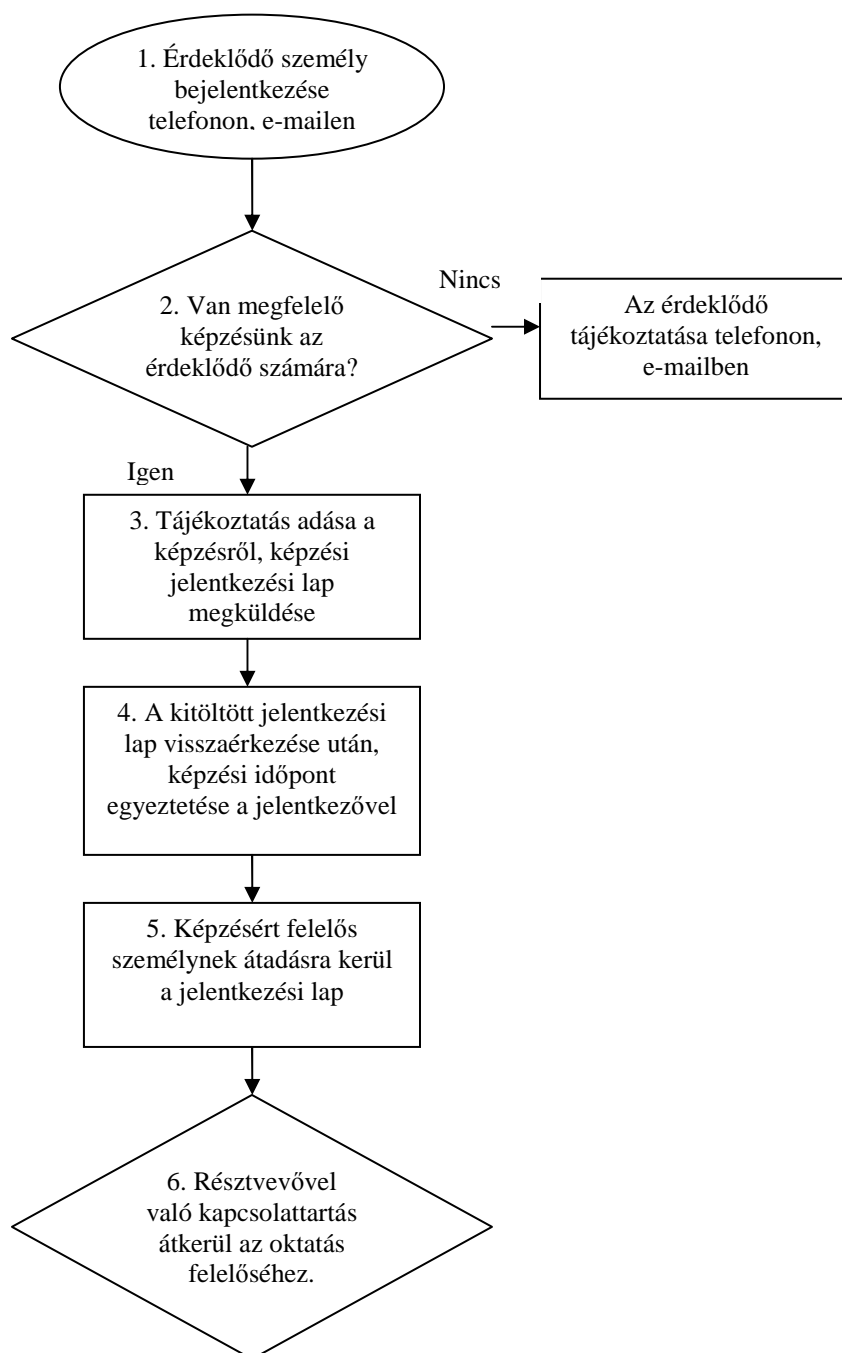
Információs, Ügyfélszolgálati és Panaszkezelés Rendszer

Kelt Budapesten, 2007. év március hó 27 napján

.....
dr. Nemeskéri Gyula
Ügyvezető

VEVŐSZOLGÁLATI FOLYAMAT LEÍRÁSA

A vállalat törekszik arra, hogy a vevői, ügyfelei elégedettséget jelentőségének megfelelően kezelje, ezért a szervezet minőségpolitikájában megjelennek a vevő, ügyfél kívánságai, illetve ezek teljesítése. A minőségcélok esetében a konkrét értékeket határozza meg a vállalat a vevői elégedettséggel kapcsolatban. A vevőszolgálat feladata a vállalat tevékenységével, a képzéssel kapcsolatban érdeklődő személyek számára korrekt információ biztosítása.



A folyamat leírása:

1. A vállalat potenciális ügyfelei telefonon, e-mailen keresztül érdeklődnek a képzésekről. Személyes egyeztetés csak előzetes telefonos megbeszélés után történik.
2. Az érdeklődő számára amennyiben a vállalat nem tud képzést nyújtani, úgy telefonon, illetve e-mailen erről tájékoztatást ad. Abban az esetben, ha a vevőszolgáltatnak tudomása van olyan partner cégről, akik az érdeklődő számára megfelelő képzést nyújtanak, az érdeklődő tájékoztatása a másik cég elérhetőségéről.
3. A képzés iránt érdeklődő számára tájékoztatás adása a képzésről, képzési lap megküldése a számára e-mailen, vagy postán keresztül.
4. A kitöltött képzési jelentkezési lap visszaérkezése után, a képzési időpont egyeztetése a jelentkezővel.
5. A jelentkezési lap átadásra kerül az oktatásért felelős személy számára.
6. A résztvevővel való kapcsolattartás, információ átadás átkerül az oktatásért felelős személyhez.

A vállalat vevőszolgálati adatai:

Székhely: 1111. Budapest, Lágymányosi u. 7. fszt. 2.

Elérhetőség munkaidőben: hétfőtől péntekig 8:00-16:00 között, délben 12:00-13:00 ebédszünet.

Telefonszám: +36-1-235-01-41

Faxszám: +36-1-235-01-42

Email cím: info@ergofit.hu

Web cím: www.ergofit.hu

VEVŐ ELÉGEDETTSÉGI ŰRLAP

1. Mennyire elégedett Ön az ERGOFIT Kft.-vel:

€1 €2 €3 €4 €5

2. Szolgáltatással kapcsolatos kérdések:

Mennyire elégedett a szolgáltatás folyamatával kapcsolatban?

Fontosság: €1 €2 €3 €4 €5

Elégedettség: €1 €2 €3 €4 €5

2.a. Mennyire elégedett a képzés tartalmával?

Fontosság: €1 €2 €3 €4 €5

Elégedettség: €1 €2 €3 €4 €5

2.b. Mennyire elégedett az oktató felkészültségével kapcsolatban?

Elégedettség: €1 €2 €3 €4 €5

2.c. Mennyire elégedett a képzési körülményekkel?

Elégedettség: €1 €2 €3 €4 €5

3. Szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, panasz leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Ajánlaná-e másnak az ERGOFIT Kft-t?

€ Igen € Nem, kérjük indokolja

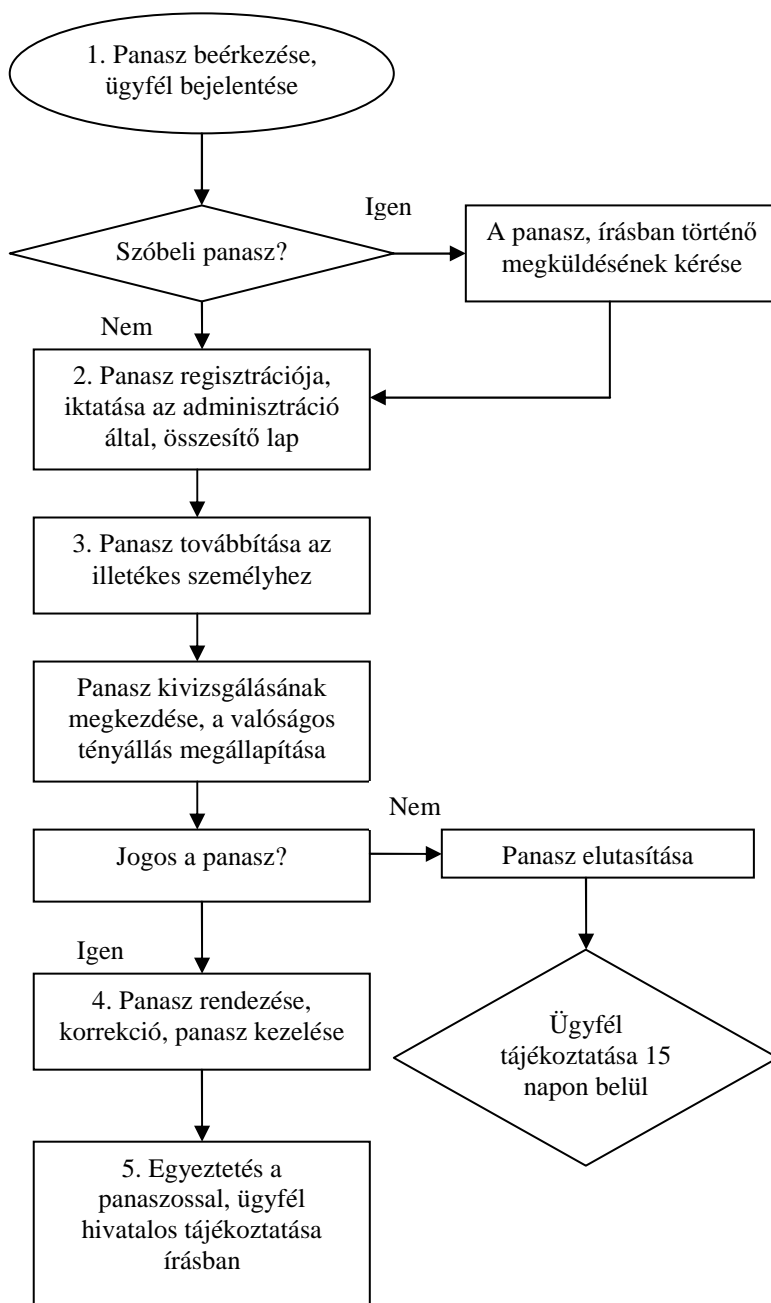
.....
.....

Köszönjük, hogy az űrlap kitöltésével segítette munkánkat!

PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a vállalatnál történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő panaszok, problémák a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A panaszkezelési eljárás folyamatábrája:



A folyamat leírása:

1. Az ügyfél panaszát bejelenti a vállalat számára. Amennyiben a panaszbejelentés szóban történik, úgy kérni kell az írásos beküldését a vállalat címére.
2. A panasz, írásos beérkezés után, regisztrálásra, iktatásra kerül az adminisztráció által.
3. A panasz továbbításra kerül az illetékes személyhez. A felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát, a valóságos tényállás megállapításra kerül. Amennyiben a panasz nem jogos, úgy az illetékes a panaszt elutasítja, melyről tájékoztatni kell az ügyfelet 15 napon belül.
4. Amennyiben a panasz jogosnak minősül, a panaszt rendezésre kerül, azaz megtörténik a panasz kezelése.
5. A felelős személy, a panasz kezelése után egyeztet a panaszossal, hivatalos tájékoztatása megküldésre kerül az ügyfél számára.

ÜGYFÉL PANASZ NYILVÁNTARTÓ LAP

A jelentés időpontja:	Iktatószám:
A bejelentő neve, azonosítója:	
A jelentés módja: levél <input type="checkbox"/> fax <input type="checkbox"/>	
Ügyfél panasza:	
..... Észrevételt fogadó aláírása	
Dátum:	
Intézkedés:	
Dátum:	
..... intézkedő aláírása	

Megjegyzés:

- A bejelentés módját a megfelelő négyzetbe x beírásával jelöljük.
- A panasz nyomán készült dokumentumokat csatolni kell.

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám	Panaszos neve	Beérkezési dátum	Iktatószám	Intézkedés dátuma
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				