

## ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A képzésekkel kapcsolatos információkért és panaszkezelés kapcsán

ügyfélszolgálati irodánk hétköznap **9.00 - 17.00** között kereshető fel az alábbi elérhetőségeken:

Személyesen	1037 Budapest, Jablonka út 103.
Telefonon	06 1 301 0224
E-mailen	ugyfelszolgalat@learni.hu, info@learni.hu

Székhelyünkön és irodánkban munkanapokon (hétfő-péntek) munkanapokon 9:00 és 17:00 óra között folyamatos ügyfélszolgálatot működtetünk. Az ügyfeleket a képzésszervező fogadja, aki a képzésekkel kapcsolatban alapos ismeretekkel rendelkezik és általában az ügyfelek részére teljes körű információt tud nyújtani. Amennyiben az ügyfél részére valamilyen információt nem tud megadni a szakmai vezetőhöz irányítja. A tájékoztatást személyesen, e-mailben, telefonon, és/vagy tájékoztató postázásával látja el.

Az képzésszervező feladata a telefonon érdeklődők felvilágosítása is, valamint az e-mailben feltett kérdések megválaszolása is. A személyes érdeklődőkhöz hasonlóan azokat az ügyfeleket, akiknek nem tud felvilágosítást adni a szakmai vezetőhöz irányítja.

Az e-mailben érkező kérdésekre 24 órán belül választ kell adni. Azoknak az ügyfelekben, akik írásos tájékoztatást igényelnek, a kéréstől számított 48 órán belül meg kell küldeni az írásos anyagot.

Ügyfélszolgálatunkon megtekinthetik Minőségirányítási Kézikönyvünket, képzési programjainkat, megismerhetik felnőttképzési szolgáltatásainkat.

Az ügyfélszolgálaton a képzésben résztvevők vagy jelentkezők a kérdéseik mellett esetleges kifogásaikat, panaszukat is megtehetik. Ebben az esetben a képzésszervező munkatársnak a Panaszkezelési rendszerben rögzítettek szerint kell eljárnia.

Képzéseink egy része munkaidőn kívül zajlik, ebben az időszakban a képzésben részt vevők az oktatókhoz, trénerekhez fordulhatnak kérésekkel, akik ha azt nem tudják megoldani, 24 órán belül jelzik az ügyfélszolgálaton.

Ügyfélszolgálatunkon Panaszfelvételi űrlap megtalálható