

Az Ügyfélszolgálat rendje

Az Ügyfélszolgálat rendje kiterjed a személyes, telefonos, internetes ügyfélszolgálati feladatok végrehajtására.

Ügyfélszolgálat nyitvatartás rendje:

Nyitva tartás: Hétfő – Csütörtök 7:30 – 16:30

Péntek 8:00 - 14:00

Személyes ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat működtetéséért felelős: Ügyfélszolgálat-vezető

Az ügyfélszolgálaton működtetett eszközök, berendezések: internet, számítógép, nyomtató,

vonalas telefon. (részletezést lásd.: 1.5. pontban)

Az ügyfélszolgálaton elérhető információ: cégbemutató, modul dokumentációk, minőségbiztosítási dokumentációk, panaszkönyv.

□

Az Ügyfélszolgálat tevékenységeinek bemutatása

a.) Az ügyfélszolgálatra a küldemények beérkezhetnek:

postai kézbesítő útján,

telefaxon,

személyesen kézbesítve,

e-mailen.

b.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a megkeresést regisztrálja.

telefonos megkeresés esetén felvételi lapot állít ki, majd a pontosított adatokat számítógépes feladat nyilvántartásba rögzíti

írásos megkeresés esetén az adatokat számítógépes feladat nyilvántartásba rögzíti

c.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a regisztrált feladatot vizsgálja,

meggyőződik annak valódiságáról, szükség esetén a felhasználóval telefonon egyeztet,

d.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a számítógépes feladat nyilvántartásban a ténylegesen elvégzendő feladatot

vagy megoldja – megvalósítja(lásd később)

vagy a végrehajtóra kiszignálja a számítógépes feladat nyilvántartásban,

vagy döntésképtelenség esetén a feladat elosztásra kijelölt vezetőre szignálja a számítógépes feladat nyilvántartásban.

e.) A feladat elosztásra kijelölt vezető a feladatot a végrehajtóra kiszignálja a számítógépes feladat nyilvántartásban

f.) A végrehajtó a kapott feladatot lehetőség szerint elvégzi.

Probléma esetén konzultál az Ügyfélszolgálati munkatárssal, A feladat végzéséről folyamatos „naplót” vezet a számítógépes feladat nyilvántartásban. A feladat befejezését rögzíti a számítógépes feladat nyilvántartásban.

g.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a számítógépes feladat nyilvántartásban folyamatosan követi a feladat megoldását.

A végrehajtó feladat befejezését követően teszteli az eredményt.

h.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a tesztelés eredményétől függően

vagy a feladatot visszaadja megoldásra a végrehajtónak

vagy a felhasználóval újra konzultál telefonon a megoldásról

vagy a feladatot megoldottnak ítéli.

i.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs a tesztelést a folyamatosan „naplózza” a számítógépes feladat nyilvántartásban

j.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs az elvégzett feladatról a felhasználót értesíti. Az értesítés a feladattól függően telefonon, levélben, faxon vagy e_mail-ban történik

k.) A felhasználók értesítését követően az Ügyfélszolgálati munkatárs a feladatot a számítógépes feladat nyilvántartásban lezárja.

l.) Az Ügyfélszolgálati munkatárs feladata a felhasználók visszajelzésének fogadása. Az Ügyfélszolgálati munkatárs a visszajelzést regisztrálja.

a megkeresés esetén felvételi lapot állít ki,

a pontosított adatok alapján megkeresi az eredeti számítógépes regisztrálás adatait, a feladatot megnyitja

az új információkat számítógépes feladat nyilvántartásba rögzíti

a továbbiakban előzőekben leírtak szerint jár el.

Adatkezelési eljárás

A Társaság az adatok védelmére vonatkozó belső előírásait a törvényi és egyéb előírások figyelembe vételével Adatvédelmi Szabályzatában rögzítette. AZ Adatvédelmi Szabályzatban foglaltak teljes egészében vonatkoznak az Ügyfélszolgálati Csoport munkatársaira is. Ezért azokat jelen Ügyfélszolgálat Szabályzatában nem részletezzük.

Panaszeljárás

Ügyfelektől érkező panaszok kezelése

A kijelölt vezető köteles kivizsgálni a tudomására jutott, ügyfelektől érkező panaszokat és megoldási javaslatot terjeszteni a Társaság vezető beosztású tisztségviselői elé. Amennyiben a panasz valamely munkavállalót érint, a fenti bekezdésben foglalt rendelkezések figyelembe vételével kell eljárni.