

INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült a 24/2004 (VII.22.) FMM rendelet 9.§ 2. pontja,
valamint az MSZ EN ISO 2001:2001 szabvány
figyelembevételével

Jelen szabályzatot jóváhagyom és betartását 2008.10.01-jével elrendelem.



Szövényi-Lux Márton
ügyvezető igazgató

INFORMÁCIÓS ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az információs és ügyfélszolgálat a Festo Kft. gyakorlatában azt jelenti, hogy minden rendelkezésre álló eszközzel, saját tapasztalattal, a Festo nemzetközi gyakorlatával, elméleti tudásával rendelkezésre áll ahhoz, hogy vevőinek segítsen megtalálni a műszakilag legkorszerűbb, időben legkedvezőbb, korrekt árú megoldást az automatizálástechnikai feladatokra.

Minden vevőnek:

- hot-line telefonos szaktanácsadás
- rendszeres tájékoztatás értékesítési akciókról
- versenyképes kondíciók
- díjmentes házhozszállítás a raktárkészletből munkanapokon 24 órán belül
- elérhető szerviz szolgáltatás az ország egész területén
- közvetlen beszerzési lehetőség, árukiadó a raktári készletekből

Kiemelt vevőknek:

- rendszeres tájékoztatás a legújabb termékekről, szolgáltatásokról
- rendszeres továbbképzés
- meghívás és vendéglátás a vásárokon, kiállításokon, nyílt napokon
- referencia helyek közé felvétel
- általánydíjas szerviz szerződés megkötése
- külön megállapodás szerinti szállítási, fizetési könnyítések

Iskoláknak, oktatási intézményeknek:

- rendszeres tájékoztatás az új oktatástechnikai termékekről, szemináriumokról
- meghívás és vendéglátás a Didactic kiállításokon, nyílt napokon
- szakmai segítség pályázatok összeállításához
- lehetőség oktatók díjmentes kiképzésére
- oktatási laborok telepítése

Projektőr cégeknek, alvállalkozóknak:

- rendszeres tájékoztatás a legújabb termékek alkalmazástechnikai tapasztalatairól
- rendszeres szakmai továbbképzés a Festo vezérléstechnikai elemek és rendszerek alkalmazástechnikájáról
- együttes piaci megjelenés biztosítása
- együttműködés projektek kidolgozásában
- felvétel a partner cégek hálózatába

A Didactic ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az alábbi módokon történik:

Személyes kapcsolat

A személyesen érdeklődő ügyfelek a Festo Kft. székhelyén (1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.) az ügyfélszolgálat munkatársainál, illetve a Didactic osztály referenseitől, Didactic asszisztensétől kaphatnak tájékoztatást és felvilágosítást képzéssel kapcsolatos kérdéseikre, illetve a képzésbe való bekapcsolódás lehetőségeire szóban és kiadványok által, mint például a Festo Didactic képzések, Kékvilág hírlevél, különféle brossúrák.

PANASZKEZELÉS

A panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed:

A Didactic szervezet fő és támogató folyamataira, azon belül kiemelten:

- a felnőttképzési tevékenység folyamatára,
- a képzéshez kapcsolódó szolgáltatásokra,
- az ügyfélfogadásra, az ügyfélszolgálatra
- a tanulmányi adminisztrációra,
- általánosan a kommunikációra.

A vevői panaszokkal kapcsolatos alapfogalmak:

A gyakorlatban az olyan fogalmakat, mint *panasz, kifogás vagy reklamáció*, szinonim értelemben használják. Jelen szabályzatban a „panasz” meghatározáson azt értjük, ha egy vevő azon véleményét, hogy az általa elvárt teljesítményt nem kapta meg, a szolgáltatásnyújtóval valamilyen úton közli. Emiatt a vevő általában valamilyen megoldást, ellentételezést vár.

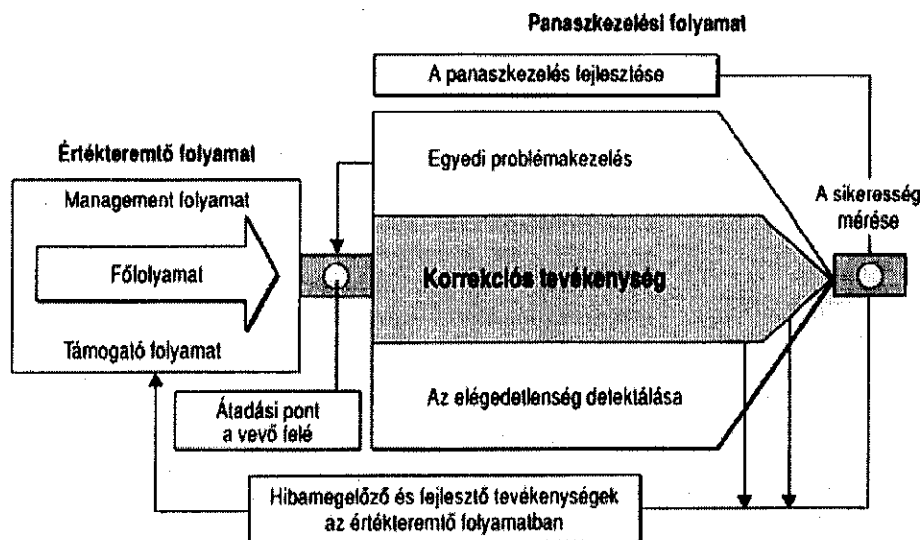
Panaszkezelésen értjük mindazon intézkedések tervezését, végrehajtását és ellenőrzését, amelyeket egy szervezet a panaszokkal kapcsolatban megtesz.

A panaszkezelési rendszer célja:

- a vevői elégedetlenség szervezetre gyakorolt negatív hatásainak minimalizálása,
- a vevői elégedettség visszaszerzése,
- a panaszokban „rejtőzködő” utalások – pl. a szervezeti gyenge pontokra és piaci esélyekre vonatkozóan - azonosítása és hasznosítása.

A vevői panaszok kezelése

A vevői panaszok kezelése folyamatcentrikus megközelítésben az értékteremtő folyamat valamely kimeneti pontjához kapcsolódik. A szervezet működésében a panaszkezelés előzetesen megtervezett változata a személyes elégedettséget kifejező/mérő hallgatói kérdőív, amely a képzés lezárásakor kerül felvételre, és a Kft. „Önértékelési rendszerben” leírtaknak megfelelően kerül feldolgozásra, kiértékelésre. Ennek alapján a felelősök szükség esetén intézkedésnek. Emellett biztosítani kell azt is, hogy az eseti ügyfélreakciókra megfelelő válaszok és intézkedések történjenek.



A közvetlen panaszkezelési folyamat főbb alkotóelemei a panasztételre ösztönzés, a panasz regisztrációja, a panaszok feldolgozása és panasztevővel szembeni reakció, a panasz elutasítása esetén fellebbezési eljárás.

Panasztételre ösztönzés

Két eszköze: a panasztételi utak (csatornák) megteremtése, valamint azok ismertetése az ügyfelekkel.

A panasztétel útjai (csatornái)

Az elégedetlen ügyfélnek biztosítani kell azt a lehetőséget, hogy a szervezetnél nagyobb erőfeszítés nélkül bejelenthesse panaszát, amelyet a következő lehetőségekkel, illetve ezek megfelelő kombinációjával tehet meg:

- panasztétel szóban, személyes beszélgetés keretében,
- panasztétel írásban,
- panasztétel telefonon keresztül,
- panasztétel e-mailen vagy interneten keresztül

A személyes beszélgetés keretében a panasztevő elégedetlenségének pontos oka viszonylag könnyen kideríthető. Ezen felül az esetleges tisztázatlan, rejtett problémái szükség szerint feltárhatók, ily módon megelőzhető az elégedetlenség további fokozódása, és ez az ügyfél számára is megfelelő kommunikációs értékkel rendelkezik („Itt legalább tördnek velem!”).

Az írásban történő panasztétel formái: kötetlen formájú levélben vagy egységesített formanyomtatványon, postai úton vagy az ügyfélszolgálatnál leadva.

Elektronikus formában történő panasztétel a szervezet honlapján, vagy e-mail címén közvetlenül tehető.

A panasztétel kommunikációja:

A panasztétel kommunikációs lehetőségei (vagyis felkérés a panasztételre) abban a tájékoztatóban jelenik meg, amelyet a képzés vezetője a képzés megkezdésekor szóban tart a résztvevőknek megjelölve a kontaktszemélyt és azokat a panasztételi csatornákat, amelyek igénybe vehetők. Szükség esetén, illetve a panasztevő kérésére információt kell nyújtani az intézmény nyilvántartását vezető Munkaügyi Központ elérhetőségére vonatkozóan.

A panasz regisztrációja:

Felelősség a panasz regisztrációjáért: a szervezeten belül a panasz regisztrációjáért felelős személy az, akit a panasztevő a problémájával elsőként tájékoztat, illetve a vevői problémát elsőként veszi észre. Felelős ettől a pillanattól azért, hogy a problémát panaszként kezeljék, rögzítsék és elintézzék.

Magatartás: a panaszok regisztrációjakor megvan a lehetősége annak, hogy a vevői elégedetlenséget közvetlenül megszüntessük. Ezért a panaszt fogadó munkatársnak különösen a kapcsolatfelvételkor meg kell próbálni:

- barátságosnak mutatkozni
- a vevőnek azt az érzést sugallni, hogy őt itt komolyan veszik
- a panaszt rögtön megoldani, vagy legalább közvetlenül továbbítani
- a panasztételt a vevőnek írásban is visszaigazolni

- a vevőnek megadni egy olyan közvetlen kontaktszemély elérhetőségét, aki a panasz elintézéséért felelős
- a vevőnek megadni azt a végső időpontot, ameddig a panasz intézése legkésőbb lezárul.

A panasszal kapcsolatban az alábbi információkat kell rögzíteni:

Tartalmi információk

- 1. A problémára vonatkozó információk*
 - a probléma fajtája
 - a panasz pontos körülményei: hely, időpont és esetleírás
 - első vagy ismétlődő panasz
 - következtetések a szervezet/intézmény reakciója céljából
 - az ügyfél által kívánt egyedi megoldás
 - szerződéses vagy méltányossági eset
 - reakciógyorsaság/ ügyintézési prioritás
- 2. A panasztevőre vonatkozó információk*
 - belső vagy külső ügyfél
 - törzsadatok
 - a panaszesethez való hozzáállása
 - a bosszúság mértéke és a cselekvési szándéka
- 3. A panasz tárgyára vonatkozó információk*
 - termék és/vagy szolgáltatás
 - a piaci kínálat más aspektusai

A panasz feldolgozására (ügyintézésére) vonatkozó információk

- 1. a panasz regisztrációjára vonatkozó információk*
 - bejelentés időpontja
 - bejelentés módja
 - panasz címzettje
 - fogadó munkatárs
- 2. A panasz feldolgozására vonatkozó információk*
 - a panasz ügyintézője
 - a feldolgozás folyamata
- 3. A panasz megoldására vonatkozó információk*
 - az ügyfélnek tett ígéret(ek)
 - a ténylegesen véghezvitt problémamegoldás
- 4. A panasz elutasítására vonatkozó információk*
 - az elutasítás részletes indoklása
 - fellebbezés esetén az elutasítás indokának újbóli vizsgálatának eredménye

A panaszok feldolgozása és az azzal kapcsolatos reakció

A panasztevőnek a panasz beérkezéséről szóló írásbeli igazolást kell adni, eljuttatni.

A panasz regisztrációja után az esetet haladéktalanul továbbítani kell az illetékes helyre, illetve személyhez. A panasz-feldolgozási folyamat során a hatékony kommunikáció biztosítása érdekében hozzáférhetővé kell tenni a szükséges adatokat és megfelelő erőforrást kell biztosítani az ügy rendezéséhez.

Törekedni kell arra, hogy a regisztrált panaszt azonnal, vagy még ugyanazon a napon el kell intézni.

A panaszintézés időtartama nem haladhatja meg a két munkanapot.

Írásbeli panaszbejelentéskor az ügyfélnek még ugyanazon a napon visszaigazolást kell küldeni, amely tartalmazza a kontaktszemély elérhetőségét és az ügyintézés várható időtartamát.

A két napnál tovább húzódó esetben a második napon egy ideiglenes értesítést kell küldeni.

Egyetlen panasz sem juthat a helyzet túlfeszüléséig.

Panasz elutasítása esetén fellebbezési jogot kell biztosítani a panasztevőnek, első fokon a Didactic vezetőhöz, másodfokon a Festo Kft. ügyvezetőjéhez intézett fellebbezéssel. A fellebbezéssel kapcsolatosan ugyanúgy kell eljárni, mint a panasz esetében. A Didactic vezető illetve az ügyvezető jelöli ki a fellebbezést kivizsgáló munkatársat, aki nem lehet azonos a panaszt intéző munkatárssal.

A panaszok kiértékelése

Ennek keretében fel kell tární, hogy az egyes panaszok milyen gyakorisággal fordulnak elő, a szervezeten belül mik a problémák okai és ezek alapján milyen következtetések vonhatók le, vagyis milyen javítási folyamatokat kellene bevezetni. A már bekövetkezett és feldolgozott panaszok kiértékelésekor a következő információkat kell értékelni:

- Milyen állapotban van a panasztevő (nyugodt, kissé ingerült, hevesen reagál, bosszús)?
- Az adott ügyfél tett-e panaszt máskor is?
- Hogyan jelentette be az ügyfél a panaszát (telefonon, személyesen szóban, elektronikus úton)?
- Mit kifogásolt konkrétan?
- Megoldották-e a problémát? Ha igen, hogyan?
- Az ügyfél a felkínált megoldással teljesen/ részben elégedett volt?
- Az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozóan gyakoriak-e a kifogások?
- Milyen területeket érintett a panasz (szolgáltatás, kommunikáció, stb.)?

A panaszkezelés szervezeti struktúrája

A panaszkezeléssel a Festo Didactic osztály minden alkalmazott és szerződéssel foglalkoztatott munkatársa érintett. Ennek megfelelően a munkatársnak a panasztevővel való első érintkezésekor legalább a panasz regisztrációját és a továbbítási kompetenciát el kell látnia. Apróbb panaszokat közvetlenül ez a munkatárs is elintézhethet.

Bonyolultabb esetek megoldása, az erőforrások biztosítása, a panasz orvoslásával kapcsolatos folyamat koordinálása a Didactic vezető feladata úgy, hogy meghatározza azt a felelős személyt, aki az ügy elintézését, illetve irányítását végzi. A panaszkezelő megbízott munkatárs a folyamat eredményéről a Didactic vezetőt tájékoztatja, illetve a szükséges és előírt dokumentumokat ellenjegyzést követően átadja a minőségirányítási vezetőnek.

A minőségirányítási vezető végzi a panaszokkal kapcsolatos értékelést és adatot szolgáltat azon személyek felé, akik kimutatásokhoz, beszámolókhöz, értékelési/ önértékelési dokumentumok elkészítéséhez felhasználják.

A panaszkezelés fejlesztése

Az évenkénti vezetőségi átvizsgálás során áttekintik, mennyire volt hatékony a panaszkezelés, mennyire érte el célját, a vevői elégedettség megőrzését, és milyen fejlesztésekkel lehetne javítani a folyamatot.

A panaszkezelés dokumentumai

- panaszos írásos, elektronikus bejelentése
- panasz beérkezéséről szóló írásbeli igazolás
- panasz regisztrációja (Panaszkezelési adatlap)

- értékelés
- intézményi önértékelés
- beszámoló az SZTT felé

A szabályzatot kapják:

- Didactic vezető
- Ügyfélszolgálat
- Festo Kft. belső hálózatán mindenki (Q/kozos/Belső szabályzatok)

A szabályzat betekintésre papíron rendelkezésre kell álljon az Ügyfélszolgálaton és kérésre el kell küldeni a vevőnek elektronikusan.

A szabályzat melléklete a „Panaszkezelési adatlap”.

PANASZKEZELÉSI ADATLAP

I. TARTALMI INFORMÁCIÓK

I/a. A problémára vonatkozó információk

A probléma fajtája

első panasz ismétlődő panasz

Reakciógyorsaság/ ügyintézési prioritás

magas közepes alacsony

Az ügyfél által kívánt egyedi megoldás:.....

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

Szerződéses vagy méltányossági eset.....

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

I/b. A panasztevőre vonatkozó információk

Panasztevő adata (név, cím):.....

.....

Panaszesethez való hozzáállása: belső ügyfél külső ügyfél
 együttműködő ellenséges

egyéb:.....

.....

A panaszos cselekvési szándéka: panasz rendezés méltányosság kérés

egyéb:

.....

I/c. A panasz tárgyára vonatkozó információk

szolgáltatás teljesítésre (tanfolyam/vizsgáztatás) vonatkozó panasz,

egyéb:.....

II. A PANASZ FELDOLGOZÁSÁRA (ÜGYINTÉZÉSRE) VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

II/a. A panasz regisztrációjára vonatkozó információk

A panasz bejelentés időpontja: évhónap

Panaszt fogadó munkatárs neve:

A panasz bejelentés módja:

szóban írásban, telefonon e-mailen vagy interneten

II/b. A panasz feldolgozására vonatkozó információk

A panasz ügyintézője:

Kapcsolódó tanfolyam/vizsga szám:...../

A kivizsgálás eredménye/ a feldolgozás folyamata.....

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

II/c. A panasz megoldására vonatkozó információk

Az ügyfélnek tett ígéret(ek):

.....
.....

A ténylegesen véghezvitt problémamegoldás (feladat, felelős, határidő):

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

A panasz elutasítása / indoklás:.....

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

A panasz elutasítása esetén történt-e fellebbezés: igen nem

A fellebbezés ügyintézője:

A fellebbezés eredménye: megoldás elutasítás

A fellebbezés eredményének indoklása:.....

.....

