

### 3) Az ügyfélszolgálat működésének folyamata

---

#### **A folyamatleírás célja**

A hallgató hol és hogyan találja meg az intézményt, hogyan és mikor veheti fel vele a kapcsolatot, milyen információkat kaphat stb.

#### **Alkalmazási terület**

Ügyfélszolgálattal foglalkozó munkatárs

#### **A folyamatleírás tartalma**

##### ***Az intézmény programjainak ismertté tétele:***

Az Intézmény megyei napilapban, szórólapokon, helyi rádió és televízióban, megjelenő hirdetéseivel teszi ismertté magát és programjait.

Fontos elem az elmúlt 16 évben végzett hallgatóink ajánlásai akik a legjobb terjesztői az intézményben folyó munkának.

Működtetjük web oldalunkat is [www.graf-get.hu](http://www.graf-get.hu) néven.

Rendszeresen részt veszünk a Munkaügyi Központ által szervezett Pályaválasztási - Képzési Vásáron.

##### ***Ügyfélszolgálati iroda felállítása, működtetése:***

Ügyfélszolgálati irodánkat a telephelyen 9026 Győr Kertész u. 54. működtetjük mind személyes mind telefonos mind pedig elektronikus úton állunk az érdeklődők rendelkezésére hétfőtől-szombatig 8-20 óráig.

##### ***Az ügyfél tájékoztatás ki terjed:***

- Az iskolában folyó munkarendre, házi szabályzatra
- A kívánt tanfolyam beiskolázási feltételeire, tematikájára, követelményrendszerére, vizsgákra megszerezhető kompetenciákra.
- Előzetesen megszerzett tudás elismerésének lehetőségére
- Felnőttképzési szerződésre
- Tanfolyam költségeire
- Adó visszatérítés lehetőségére
- Szankciókra kimaradás esetén

Fenti tájékoztatást kizárólag az igazgató vagy a gazdasági vezető jogosult adni.

Az ügyfélszolgálati adminisztrációt, jelentkezési lap kitöltését az ezzel a feladattal megbízott munkatárs végzi.

#### **4) A panaszkezelés folyamata**

---

##### **A folyamatleírás célja**

Annak bemutatása, hogyan történik az Intézménynél egy panasz felvétele és kezelése.

##### **Alkalmazási terület**

Az Intézmény dolgozói

##### **A folyamatleírás tartalma**

Az irodában rendelkezésre áll egy hivatalos Panaszkönyv, melybe a hallgatók, megbízók panaszait beírhatják.

Az igazgató a panaszt két napon belül köteles kivizsgálni, az érintettek meghallgatásával.

Amennyiben a panasz jogos úgy a megfelelő intézkedéseket meg kell hozni, hogy a panasz alapja megszűnjön.

A kivizsgálás eredményét és az esetleges elhárító intézkedéseket írásban kell rögzíteni és a panaszt tevő részére meg kell küldeni