

Procedura postępowania reklamacyjnego dla firmy szkoleniowej ma na celu skuteczne i profesjonalne rozpatrywanie reklamacji zgłaszanych przez klientów. Oto podstawowe kroki, które powinny być uwzględnione w procedurze:

1. Zgłoszenie reklamacji: Klient powinien zgłosić reklamację na piśmie lub za pośrednictwem dedykowanego formularza reklamacyjnego. W zgłoszeniu należy podać dokładne informacje dotyczące reklamowanego szkolenia, daty, opisu problemu oraz dane kontaktowe.
2. Potwierdzenie otrzymania reklamacji: Po otrzymaniu reklamacji firma szkoleniowa powinna niezwłocznie potwierdzić jej otrzymanie. Może to być wykonane za pomocą automatycznego e-maila lub telefonicznie. Potwierdzenie powinno zawierać informacje o dacie otrzymania reklamacji oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia.
3. Analiza reklamacji: Firma szkoleniowa powinna przeprowadzić szczegółową analizę reklamacji, uwzględniając wszystkie dostępne informacje i dokumentację. W przypadku potrzeby, może być konieczne skontaktowanie się z klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
4. Rozpatrzenie reklamacji: Na podstawie przeprowadzonej analizy firma szkoleniowa podejmuje decyzję dotyczącą reklamacji. Może to obejmować przyjęcie reklamacji, udzielenie odpowiedzi na zgłoszone problemy, zaproponowanie rozwiązania lub ewentualne odrzucenie reklamacji. Decyzja powinna być przekazana klientowi na piśmie.
5. Realizacja działań naprawczych: Jeśli reklamacja zostanie uznana, firma szkoleniowa powinna podjąć odpowiednie działania naprawcze w celu rozwiązania problemu zgłoszonego przez klienta. Może to obejmować zapewnienie dodatkowego szkolenia, zwrotu kosztów lub innych ustalonych działań.
6. Informowanie klienta: Firma szkoleniowa powinna regularnie informować klienta o postępach w rozpatrywaniu reklamacji oraz o podjętych działaniach naprawczych. Komunikacja powinna być jasna, rzetelna i zrozumiała dla klienta.

7. Zakończenie reklamacji: Po zrealizowaniu działań naprawczych firma szkoleniowa powinna poinformować klienta o zakończeniu reklamacji. Może to obejmować przekazanie pisemnego potwierdzenia, ankiety satysfakcji lub innych form komunikacji.

Procedura postępowania reklamacyjnego dla firmy szkoleniowej powinna być przejrzysta, skuteczna i uwzględniać prawa i oczekiwania klientów. Ważne jest, aby firma szkoleniowa działała zgodnie z tą procedurą, aby zapewnić wysoką jakość obsługi klienta i rozwiązywać reklamacje w sposób profesjonalny.