



MOGUL 118 KFT.

**Székhely: 7671 Aranyosgyárdány, Petőfi u. 9.
Központi iroda: 7621 Pécs, Felsőmalom u. 13.
Telefon: +36 (30) 4910989
Email: info@mogul118kft.hu**

INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.



INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

TARTALOMJEGYZÉK

1. CÉL	3
2. TERÜLETI ÉRVÉNYESSÉG	3
3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	3
4. FELELŐSSÉG	4
5. FOLYAMATLEÍRÁS	4
5.1. Ügyfélszolgálati folyamat leírása	4
5.2. Ügyfélszolgálati tevékenységek	4
5.3. Panaszkezelési folyamat leírása	5
5.3.1 A szolgáltatási tevékenységeink előkészítése során felmerülő ügyfél panaszok kezelése	5
5.3.2 A szolgáltatási tevékenységek végrehajtása során felmerülő ügyfél panaszok kezelése.....	6
6. HIVATKOZÁSOK	6

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.



INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

1. CÉL

Az eljárás kidolgozásának és alkalmazásának célja, hogy szabályozza az ügyfélszolgálati feladatokon keresztül felmerülő ügyfél igények, illetve ügyfélpanaszok kezelési rendjét, illetve az ezekhez kapcsolódó folyamatok irányítását, végrehajtását, ellenőrzését. Az eljárás célja, hogy a telefonon, elektronikusan vagy postai levél formájában érkező, illetőleg személyes kapcsolatfelvétel révén létrejövő ügyfél megkeresésekkel kapcsolatos tevékenységeket összefoglalja.

Célunk az információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési folyamataink tudatos megtervezése és ellenőrzése. Ennek érdekében meghatározunk és ellenőrizzük minden olyan folyamatot, amely közvetlenül befolyásolja az ügyfélszolgálat, illetve a résztvevői/partneri panaszok kezelésének minőségét a résztvevői/partneri elégedettség növelése érdekében, illetve gondoskodunk arról, hogy ezeket a tevékenységeket szabályozott körülmények között végezzük.

2. TERÜLETI ÉRVÉNYESÉG

Jelen eljárás a képzések, tréningek meghirdetésének, a résztvevőkkel/partnerekkel való kapcsolattartásnak (ügyfélszolgálat), illetve a képzési szolgáltatások előkészítése és végrehajtása során felmerülő résztvevői/partneri panaszok kezelésének általános szabályozása. Az eljárásban előírtak a tanfolyamfelelősökre, az oktatókra, a képzésért felelős szakmai vezetőre vonatkoznak.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Ügyfél	Társaságunk ügyfélnek tekinti azt a természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet, illetve ez utóbbiak képviselőjében eljáró természetes személyt, aki, vagy amely a MOGUL 118 Kft. szolgáltatásait igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy valamely a szervezetünk által végzett tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje. <u>Ügyfélnek tekintjük a fentiek értelmében a felnőttképzési tevékenység során résztvevőinket.</u>
Ügyfélszolgálati tevékenység	Azon tevékenység, amely során az ügyféllel foglalkozó munkatárs az ügyféllel kerül írásbeli, vagy szóbeli kapcsolatba, információt nyújt, vagy kérést teljesít, megválaszol, továbbít, illetve saját elvégzett tevékenységeiről nyilvántartást vezet.
Panasz	Az Ügyfél olyan jellegű, a Társaság számára negatív, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, amelyet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikusan levélben) közöl a Társasággal, és amely a Társaság magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozik. Nem tartoznak a panasz körébe a szerződések kapcsán felmerülő

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.



INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

Tájékoztatás	<ul style="list-style-type: none">- különböző szerződésmódosításokra, részletfizetési megállapodásokra vonatkozóan felmerülő ügyfélkérdések,- információ- és adatkérések. <p>A tájékoztatás ismeretközlő folyamat, melynek során a társaság munkatársa tájékoztatja az ügyfelet az általa felvetett kérdésekről.</p>
--------------	---

4. FELELŐSSÉG

Az ügyfélszolgálati folyamatok működtetése során a tanfolyamok meghirdetéséért az **ügyvezető**, a leendő résztvevők tájékoztatásáért a **képzési tevékenységért felelős szakmai vezető**, illetve a **tanfolyamfelelősök** felelnek. A képzési tevékenység megkezdése előtti résztvevőkkel való kapcsolattartásért a **képzési tevékenységért felelős vezető** és/vagy a **tanfolyamfelelősök**, a képzési tevékenység teljesítése alatti kapcsolattartásért a **tanfolyamfelelősök** és az **elméleti és a gyakorlati oktatók** felelnek. A képzési tevékenység előkészítése során felmerülő résztvevői panaszok felvételéért és szükség esetén az **ügyvezetőhöz** történő továbbításáért az **tanfolyamfelelősök** felelnek. A panaszok kezelése az **ügyvezető** és/vagy a **képzési tevékenységért felelős vezető** feladata. A képzés végrehajtása során felmerülő résztvevői panaszok felvételéért és kezeléséért első fokon az **elméleti**, illetve a **gyakorlati oktatók**, valamint a **tanfolyamfelelősök**, másod fokon a **képzési tevékenységért felelős vezető** felel. A panaszokkal összefüggő dokumentumok kezeléséért és őrzéséért a **tanfolyamfelelősök** felelősek.

5. FOLYAMATLEÍRÁS

5.1. Ügyfélszolgálati folyamat leírása

A MOGUL 118 Kft. központi ügyfélszolgálat a Pécssett, a Felsőmalom u. 13. szám alatt található. Az ügyfélszolgálat a központi irodában található, az irodával egy helyiségben. Az ügyfelekkel foglalkozó munkatársak itt fogadják az ügyfeleket.

A telefonos ügyfélszolgálat szintén irodában történik. A szolgáltatási tevékenységeinkkel kapcsolatos hívásokat a +36 30-4910989, valamint a +36 20 9939012 telefonszámokon fogadjuk ügyfélszolgálati időben. Ügyfélszolgálatunk nyitvatartása: hétfő: 08.00-12.00, szerda: 13.00-16.00, péntek: 8.00-12.00.

Az elektronikus ügyfélszolgálat a szolgáltatási tevékenységeinkkel kapcsolatos ügyintézéshez kapcsolódóan biztosítja az ügyfelek részére a gyorsabb ügyintézés lebonyolításához a szükséges formanyomtatványok letöltését (pl.: jelentkezési lap), és azok elektronikus beküldését. Az elektronikus ügyfélszolgálat a www.mogul118.hu honlap címen érhető el.

Társaságunknál az ügyfélszolgálati folyamat alatt a leendő résztvevők szolgáltatási tevékenységeinkről való tájékoztatását értjük.

5.2. Ügyfélszolgálati tevékenységek

A szolgáltatási tevékenységeink teljesítése előtti kapcsolattartás

A jelentkező ügyféllel a kapcsolatot a *felnyitóképzési tevékenység* során **képzési tevékenységért felelős vezető**, illetve a **tanfolyamfelelősök** veszik fel, a tájékoztatás az ő feladatuk. Az ügyfelek

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.



INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

a képzési szolgáltatási tevékenységünkre jelentkezhetnek telefonon, írásban (levél, email), vagy személyesen az ügyfélszolgálati irodában.

A felnőttképzési tevékenység esetén a résztvevőt, minden esetben tájékoztatjuk az induló tanfolyamainkról, kapcsolatfelvétel bármely módját is választja. A résztvevő által kiválasztott képzés tekintetében tájékoztatjuk:

- A képzés céljáról.
- A képzés tananyagegységeiről.
- A bemeneti követelményekről.
- A képzés időtartamáról (óra, nap, hónap).
- A képzés ütemezéséről.
- A képzési költségekről.
- A tanfolyam indításához szükséges leadandó dokumentációról, stb.

Az ügyfélfogadást, a leendő ügyfelek tájékoztatását a felnőttképzési tevékenység során **képzési tevékenységért felelős vezető**, illetve a **tanfolyamfelelősök** bonyolítják.

A szolgáltatási tevékenységeink teljesítése alatti kapcsolattartás

Felnőttképzési szolgáltatási tevékenységünk során a képzések alatti kapcsolattartás elsősorban az oktatás lebonyolításával kapcsolatos információk átadásában nyilvánul meg. Az információk átadása a **képzési tevékenységért felelős vezető** a **tanfolyamfelelősök** és az adott tanfolyam oktatására felkért **elméleti és/vagy gyakorlati oktatók** feladata. Az információ eljuttatásának felelőse az **ügyvezető**.

A szolgáltatási tevékenységeink teljesítése utáni kapcsolattartás

A szolgáltatási tevékenységeinket igénybevevő ügyfeleinktől jövő információkat, az elégedettségünkkel kapcsolatos tapasztalatainkat a vezetőségi átvizsgálásokon illetve az éves értékelésünkön figyelembe vesszük, értékeljük, valamint visszacsatoljuk a megvalósítási folyamatokba. Az **oktatók/tanfolyamfelelősök** által szóban átadott minőséggel kapcsolatos a résztvevőktől származó észrevételeket minden esetben jelentik a **MIR megbízottnak**. Az ügyfelek elégedettségével kapcsolatos feladatok szabályozását külön folyamatleírásban rögzítettük.

5.3. Panaszkezelési folyamat leírása

Panaszkezelési eljárásunkról a felnőttképzési tevékenységünk során a felnőttképzési szerződés, valamint a tanfolyami megnyitón a **képzési tevékenységért felelős vezető** és az **ügyvezető** tájékoztatja az ügyfeleket szóban. Továbbá tájékoztatjuk ügyfeleinket a panaszok kezeléséről írásban a felnőttképzési szerződésben valamint ügyfélszolgálati irodánkban jelen eljárás is rendelkezésre áll az ügyfelek részére.

5.3.1 A szolgáltatási tevékenységeink előkészítése során felmerülő ügyfél panaszok kezelése

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.



INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

A szolgáltatási tevékenységeink előkészítése során felmerülő panaszok felvételéért a *felnttkepzési tevékenység* során a **képzési tevékenységért felelős vezető**, illetve a **tanfolyamfelelősök** felelnek. Az ügyfél panaszokról feljegyzést készítünk a **MIR Kézikönyv „Feladatok”** című adatbázisban. A panaszok kezelése az **ügyvezető** feladata. A panasz, reklamáció megoldására hozott intézkedésről a *felnttkepzési tevékenység* során **képzési tevékenységért felelős vezető**, illetve a **tanfolyamfelelősök** tájékoztatják az ügyfelet írásban és/vagy szóban. A reklamációs adatbázis vezetése és naprakészen tartása *felnttkepzési tevékenység* során **képzési tevékenységért felelős vezető**, illetve az **tanfolyamfelelősök** feladata.

5.3.2 A szolgáltatási tevékenységek végrehajtása során felmerülő ügyfél panaszok kezelése

A *felnttkepzési tevékenység* végrehajtása során a képzés alatt felmerülő panaszok kezeléséért első fokon az **oktatók** és/vagy az **tanfolyamfelelősök** felelősek. A résztvevő ebben az esetben közvetlenül és szóban jelzi panaszát az **oktatónak** és/vagy a **tanfolyamfelelősnek**, a panasz megoldása az **oktató** és/vagy a **tanfolyamfelelősök** feladata. Amennyiben a panaszt az **oktató** nem tudja saját hatáskörében kezelni, a **képzési tevékenységért felelős vezetőnek** szóban jelzi a panasz tényét. A panasz kivizsgálása és kezelése ebben az esetben a **képzési tevékenységért felelős vezető** feladata. A panasz kivizsgálásának az óra látogatását is magában kell foglalnia. Az óra látogatásának tényét a **képzési tevékenységért felelős vezető** a *tanfolyami naplóban* rögzíti. A felmerült panasz kivizsgálásáról, annak megszüntetési módjáról, illetve a további intézkedésekről a **tanfolyamfelelősök** a „*Feladatok*” adatbázisban vezetnek nyilvántartást. A résztvevő fordulhat panaszával közvetlenül az **ügyvezetőhöz** is, az eljárás ekkor ugyanaz, mint a fenti esetben.

6. HIVATKOZÁSOK

2013. évi LXXVII. törvény

11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnttkepzésről szóló törvény végrehajtásáról

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.