

Euromenedzser Tanácsadó és Képzési Központ Kft.
6721 Szeged, Dugonics utca 3-5.
Felnőttképzési nyilvántartási száma: 06-0022-02
Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1718

TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSRŐL

Tisztelt Partnerünk!

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el cégünk vezetése részére, hogy a véleményének figyelembe vétele, esetleges panaszának orvosolása minél hamarabb megtörténjen.

Alapvető célunk, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek, ekkor feladatunkká a megfelelő panaszkezelés válik.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett felkészültünk a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzésére, és ennek az abból következő tennivalókat felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is. Emellett büszkék vagyunk arra, hogy eddigi 17 éves működésünk során mindössze két alkalommal éltek ügyfeleink panasszal, és mindkét alkalommal eredményes panaszkezelési folyamatot zártunk a reklamáció után.

Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

Cégünk a panaszokat csak írásban tudja fogadni. Személyesen a cég ügyfélszolgálatán (6721 Szeged, Dugonics u. 3-5. II.3., megközelítése: 6721 Szeged, József Attila sgt. 4. sz. kapu felől) hétköznapokon 9:00-16:00 óra között, a Reklamációs lap kitöltésével tudja panaszát tudatni cégünkkel, amely nyomtatványt telefonon érkező reklamációja esetén a panaszt fogadó ügyfélszolgálati munkatárs tölt ki. A Reklamációs lapot elküldheti postán ügyfélszolgálatunk címére, vagy telefaxon a 62/482-155-ös telefaxszámra, esetleg e-mail-ben az euro@euromenedzser.hu címre. Kérjük, lehetőség szerint a Reklamációs lap minden rovatát töltsse ki a gyorsabb intézkedés érdekében!

Célunk, hogy lehetőség szerint minél rövidebb idő alatt ismét elégedett Partnerünk lehessen, ezért haladéktalanul igyekszünk panaszára megoldást találni. A Reklamációs adatlap beérkezése után cégünk vonatkozó szabályai szerint 15 nap áll rendelkezésünkre a panasz kivizsgálására, amikor esetlegesen az Ön további információira is szükség lesz, kérjük, ez esetben legyen segítségünkre. A panaszkezelés folyamata az Öntől kért további információk megadásáig szünetel.

Ha panasz nem orvosolható fent vázolt időtartam alatt, akkor a kivizsgálásért felelős vezető az elintézési időtartamot meghosszabbíthatja, amelyről Önt is értesítjük.

A panaszkezelés eredményéről, a megtett intézkedésről Önt írásban értesítjük.

Tisztelettel:

Szügyi György
vezérigazgató
intézményvezető



Ügyfélszolgálatunk címe: 6721 Szeged, Dugonics u. 3-5. II.3.

Ügyfélszolgálatunk megközelítése: 6721 Szeged, József A. sgt. 4. sz. kapu felől

Telefon: 62/482-822, 30/53 52 42 2, telefax: 62/482-155

E-mail: euro@euromenedzser.hu

Kapcsolatfelvétel weboldalon keresztül: www.euromenedzser.hu/kapcsolat