

Procedura Rozpatrywania Reklamacji w Lege Patronum Sp. z o.o.

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie zasad i kroków postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji zgłoszonych przez klientów firmy Lege Patronum Sp. z o.o. w celu zapewnienia szybkiego, sprawiedliwego i efektywnego rozwiązania wszelkich problemów związanych z jakością świadczonych usług. Procedura ma na celu również zapewnienie ciągłego doskonalenia jakości usług oraz zadowolenia klientów.

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje wszelkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez firmę Lege Patronum Sp. z o.o., w tym:

Szkolenia,

Usługi doradcze,

Inne usługi oferowane klientom.

Procedura dotyczy wszystkich pracowników firmy, w szczególności działu obsługi klienta, trenerów, konsultantów oraz członków zarządu.

3. Definicje

Reklamacja: Zgłoszenie od klienta dotyczące niezadowolenia z jakości świadczonej usługi, które może dotyczyć jej treści, organizacji, jakości materiałów, pomieszczeń, sprzętu lub innych aspektów.

Reklamujący: Klient, który zgłasza reklamację.

Osoba odpowiedzialna: Osoba wyznaczona do rozpatrzenia reklamacji, która jest odpowiedzialna za jej rozwiązanie.

4. Odpowiedzialności

Osoba odpowiedzialna (Konsultant, Trener): Analizuje reklamację, podejmuje działania korygujące lub zapobiegawcze, informuje klienta o rozwiązaniu sprawy.

Prezes Zarządu / Wspólnik: Odbiera reklamację, dokumentuje ją, kontaktuje się z klientem oraz przekazuje reklamację do osoby odpowiedzialnej za jej rozpatrzenie. Nadzoruje proces reklamacyjny, w razie potrzeby bierze udział w rozwiązywaniu reklamacji dotyczących bardziej złożonych spraw.

5. Przebieg procedury

5.1. Zgłoszenie reklamacji

Reklamacja może być zgłoszona na piśmie, telefonicznie, mailowo lub osobiście przez klienta.

Reklamacja powinna zawierać:

Dane klienta (imię, nazwisko, firma, dane kontaktowe),

Opis zgłoszonego problemu (szczegóły dotyczące niezadowolenia z usługi),

Data realizacji usługi, której dotyczy reklamację.

5.2. Rejestracja reklamacji

Dział Obsługi Klienta rejestruje każdą reklamację w systemie lub w odpowiednim rejestrze reklamacji, nadając jej numer identyfikacyjny.

Reklamacja jest następnie przekazywana do osoby odpowiedzialnej za jej rozpatrzenie.

5.3. Analiza reklamacji

Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie reklamacji (np. Trener, Konsultant) analizuje zgłoszoną reklamację pod kątem:

Zgodności z zapisami umowy lub ustaleniami,

Przyczyn niezadowolenia klienta,

Możliwości wdrożenia działań korygujących lub zapobiegawczych.

W razie potrzeby może zostać przeprowadzona rozmowa z klientem w celu doprecyzowania szczegółów reklamacji.

5.4. Podejmowanie działań korygujących

Na podstawie analizy reklamację podejmuje się decyzję o dalszym postępowaniu:

Jeśli reklamacja jest zasadna, podejmowane są działania korygujące w celu wyeliminowania przyczyny niezadowolenia klienta.

Jeśli reklamacja jest niezasadna, klient jest informowany o decyzji wraz z wyjaśnieniem.

5.5. Informowanie klienta

Klient jest informowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji:

W przypadku rozwiązania reklamacji w sposób satysfakcjonujący dla klienta, informuje się go o działaniach podjętych w celu naprawienia sytuacji.

W przypadku odmowy rozpatrzenia reklamacji, klientowi przedstawia się wyjaśnienia oraz decyzję w tej sprawie.

5.6. Monitorowanie i zamknięcie reklamacji

Po wdrożeniu działań korygujących lub zapobiegawczych, reklamacja jest zamknięta w systemie.

Dział Obsługi Klienta śledzi efektywność podjętych działań w celu zapewnienia, że problem nie wystąpi ponownie.

Reklamacja zostaje zamknięta po uzyskaniu potwierdzenia od klienta o zadowoleniu z rozwiązania sprawy lub po upływie uzgodnionego terminu odpowiedzi.

6. Działania zapobiegawcze i doskonalenie

Wszystkie reklamacje są analizowane pod kątem identyfikacji obszarów wymagających poprawy.

Na podstawie zgłoszonych reklamacji opracowywane są działania zapobiegawcze w celu eliminacji przyczyn problemów i poprawy jakości świadczonych usług.

Firma regularnie przegląda raporty z reklamacji i podejmuje decyzje o modyfikacjach procesów w celu podniesienia jakości usług.

7. Terminy

Reklamacja powinna być rozpatrzona w ciągu 14 dni kalendarzowych od jej zgłoszenia.

W wyjątkowych przypadkach, gdy nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji w tym terminie, klient zostaje poinformowany o wydłużeniu terminu odpowiedzi.

8. Dokumentacja

Reklamacje są dokumentowane w rejestrze reklamacji, który zawiera następujące informacje:

Numer reklamacji,

Data zgłoszenia,

Dane klienta,

Opis reklamacji,

Działania podjęte w odpowiedzi na reklamację,

Termin odpowiedzi i wynik rozpatrzenia,

Działania zapobiegawcze (jeśli dotyczy).

Wszystkie dokumenty związane z reklamacjami powinny być przechowywane przez okres minimum 3 lat.

9. Podsumowanie

Procedura rozpatrywania reklamacji ma na celu nie tylko reagowanie na niezadowolenie klientów, ale także systematyczne doskonalenie jakości usług świadczonych przez firmę Lege Patronum Sp. z o.o. Skuteczne zarządzanie reklamacjami pozwala na utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów oraz na wprowadzanie usprawnień w organizacji.