

## **Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer**

### **A. Információ, ügyfélszolgálat**

Az OKI-TANI Kft. az érdeklődők számára több információs csatornát is működtet.

Az érdeklődő felkeresheti az OKI-TANI Kft-t személyesen, levélben, telefonon, faxon, e-mailben, 2009. március 16-tól tájékozódhat a képzésekről az Internetes honlapról, illetve egyéb tájékoztatókból.

Az OKI-TANI Kft. a képzésekről tájékoztatást ad DM levélben, szórólapon, Internetes honlapon, e-mailben, telefonon, faxon, és személyes megkeresés útján.

Elérhetőségek a tájékoztatókon, és az Interneten is vannak.

Magyar Iparszövetség elérhetőségei:

Cím: 1146 Budapest, Thököly út 58-60.

Telefon: 06-1/343-5181

Fax: 06-1/343-5521

E-mail: [panasz@okisz.hu](mailto:panasz@okisz.hu)

Internet 2009. március 16-tól: [www.okisz.hu](http://www.okisz.hu)

A személyes és telefonos megkeresésre minden munkanap lehetőség van. Az e-mailen történő megkeresésre legkésőbb 3 napon belül válaszol az OKI-TANI Kft..

Az ügyfélszolgálat elérhetősége, és nyitvatartási rendje:

Cím: 1146 Budapest, Thököly út 58-60. 1. emelet, 114-es szoba

Telefon: 06-1/343-5181

Fax: 06-1/343-5521

E-mail: [panasz@okisz.hu](mailto:panasz@okisz.hu)

Internet 2009. március 16-tól: [www.okisz.hu](http://www.okisz.hu)

Nyitva tartás: Hétfőtől csütörtökig 9-15 óráig, pénteken 9-12 óráig.

Az Ügyfélszolgálat munkatársának feladatai:

- Telefonos információnyújtás képzésekről, árakról, stb.
- Személyes tájékoztatás minden, a képzéseket érintő kérdésről
- Kérésre írásos anyagok postázása, faxolása
- Üzenetek átadása
- Panaszok esetén a panaszoló megfelelő személyhez irányítása, illetve a panasz felvétele

## **B. Panaszkezelés**

A panaszkezelés módjáról a panaszkezelési szabályzat ad felvilágosítást. Ez bárki számára elérhető az OKI-TANI Kft. Ügyfélszolgálatán (114-es szoba).

### **1. A képzés szervezésével, tartalmával kapcsolatos panaszok kezelése**

Panasz érkezhets személyes megkeresés útján (szervezőhöz, ügyfélszolgálathoz, tanárhoz), vagy telefonon, melynek felvételéről jegyzőkönyv készül. Érkezhets továbbá anonim módon az ügyfélszolgálat mellett elhelyezett Panaszládába, továbbá e-mailen, faxon, és levélben.

A panaszok kivizsgálása a képzésért felelős vezetésével történik, vitás kérdésekben a Társaság ügyvezető társelnöke dönt.

A reklamációkról szóló teljes dokumentációt a Képzésért felelős vezeti.

A helyesbítő tevékenységről a panaszost értesítik a panasz beadásától számított 30 napon belül.

### **2. Hallgatói elégedettség mérése**

A képzések időtartama alatt folyamatosan érkezhets javaslatok akár személyesen, akár anonim módon a közreműködőktől.

A véleményeket az OKI-TANI Kft. munkatársa naprakészen, illetve a képzés végén (10 munkanapon belül) összegzi, és átadja a felnőttképzésért felelős vezető részére, aki értékeli, és megteszi a megfelelő intézkedéseket.

Az írásos reklamációkat, illetve a panaszok kezeléséről, megoldásáról készült iratokat a dokumentáció részeként az OKI-TANI Kft. munkatársa az adott képzés anyagában őrszi.

Budapest, 2009. február 26.

.....  
Dr. Vadász György üv.