

Postup pri riešení sťažností

Tento postup je určený pre prednesenie sťažností, problémov, omeškania, chýb súvisiacich s uskutočňovaním našich služieb zákazníkom (školenia, Coaching)

Ako podať sťažnosť

Sťažnosť môže byť podaná ústne alebo písomne na adresu:

Ing. Ján Sáreník
CEO
2BCognitus
Pasteurova 1
040 01 Košice
e-mail: sarenik.jan@2bcognitus.com

Informácie, ktoré je potrebné uviesť

Uvedenie nasledovných informácií pomôžete urýchlenému riešeniu vašej sťažnosti.

- Názov firmy, Vaše meno, vaša email adresa a ak máte záujem o kontaktovanie aj telefonicky - telefónne číslo;
- Napíšte s čím ste neboli spokojní;
- Uvedte meno školiteľa, konzultanta ktorý Vám službu poskytoval (mal poskytnúť) ;
- Opis služby (Školenie, Coaching,...)

Riešenie sťažnosti

- Budeme riešiť vašu sťažnosť starostlivo a čestne;
- Preveríme Vašu sťažnosť a zašleme Vám našu odpoveď do 14 pracovných dní. Ak to nebude možné v uvedenom časovom horizonte vykonať, budeme Vás priebežne informovať o priebehu riešenia sťažnosti až do vyriešenia;
- Ospravedlníme sa chyby, vysvetlíme čo sa stalo a zariadíme nápravu okamžite len čo to bude možné;
- Zmeníme náš prístup a spôsob našej práce/procesy tak aby sme sa vyhli podobným chybám/omylom v budúcnosti