



# Békés Megyei Agrárkamara

5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. Postafiók: 65.  
Telefon/telefax: (66) 44 33 55 E-mail: info@bekesmeak.hu  
Web: <http://www.bekesmeak.hu/> Felnőttképzési Nyt. Sz.: 00196-2008

## Ügyfélszolgálati és panaszkezelési folyamat

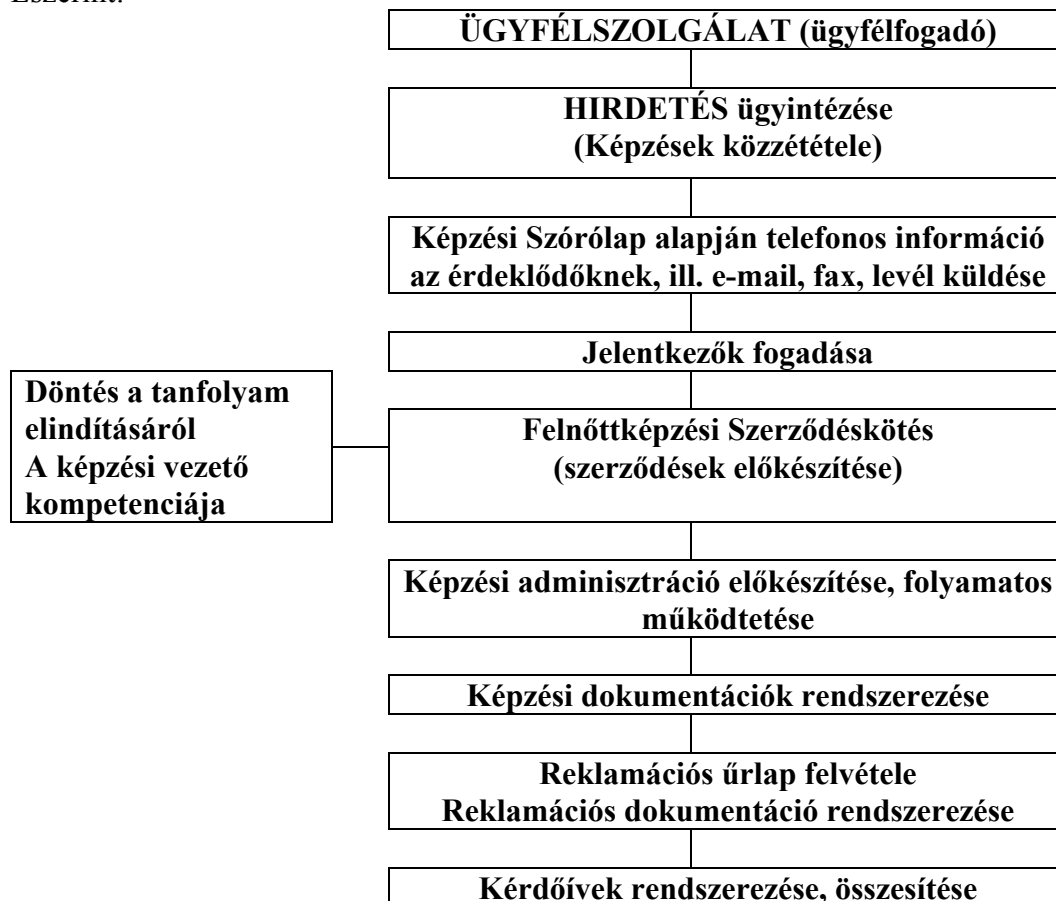
A 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet 9. §. (1) illetve (2) szerint Ügyfélszolgálati munkánk alatt a képzés előtti, alatti, illetve utáni ügyfélszolgálati munkánkat értjük. Ez a terület képzéseink megítélése szempontjából kulcsfontosságú, hiszen partner központúságunkat először, ill. a képzések alatt, illetve után is itt tapasztalhatják meg hallgatóink, partnereink.

### Rendelkezésünkre áll (1 alkalmazott működtetésével)

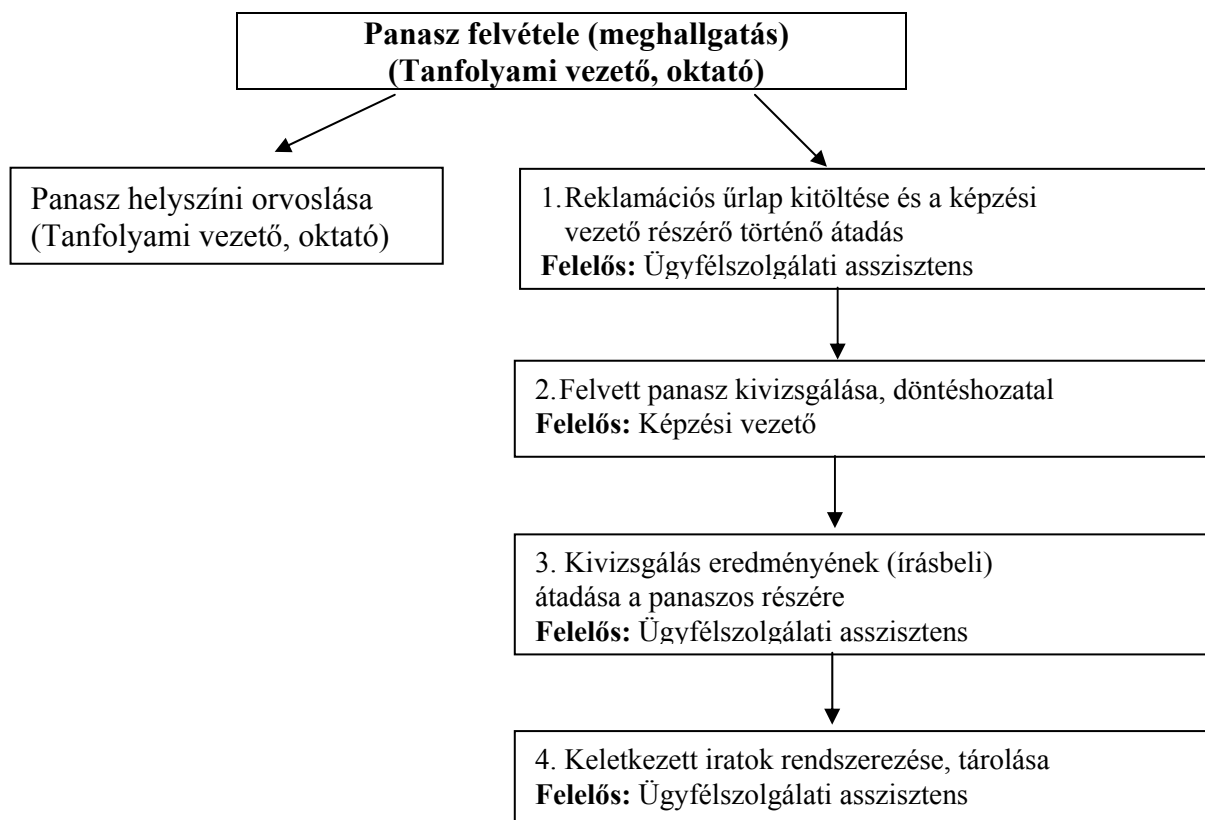
- Telefon
- Internet (szélessávú) elérhetőség
- Hetente karbantartott, s megújított Honlapunk
- 2 db nyomtató
- 2 db számítógép, monitorral
- 1 db nagyteljesítményű fénymásoló

Ügyfélszolgálatunk feladata partnereink igényeinek, problémáinak kezelése, továbbítása az illetékes személynek a képzés megkezdése előtt, alatt, illetve a vizsgáztatás folyamatában, valamint azt követően. Közreműködik továbbá a képzések adminisztrációjában, az ezzel kapcsolatos szervezési feladatok ellátásában, kérdőívek összesítésében, kiértékelése és a képzések folyamatos nyomon követésében. A dokumentumok, feljegyzések tárolása mindig a kapcsolódó képzési dossziében történik.

Eszerint:



Panaszkezelési folyamat

**I. A képzésben résztvevők által szóban felvetett reklamációk kezelése:**

Békéscsaba, 2008. július 21.

**Törökné Rác Erzsébet**  
titkár