



Platinum Centres Kundenservice-Charta

NAME DES ZENTRUMS:

ANSCHRIFT:

BESUCHEN SIE:

E-MAIL:

TEL.:



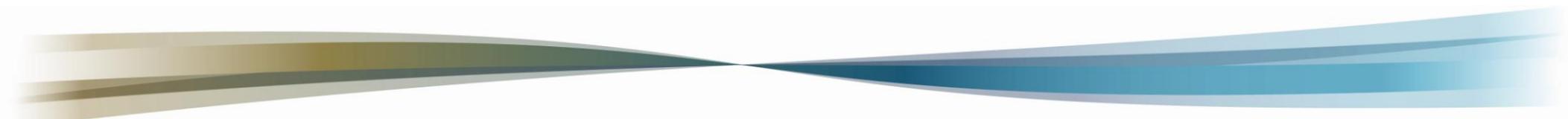
CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge



pr@vadis
Ausbildung

Unser Centre Examinations Manager heißt Sie herzlich willkommen!

Wir möchten unseren Kunden die bestmögliche Erfahrung bieten, wenn Sie mit uns zusammenarbeiten. Unsere Mitarbeiter setzen sich für Ihren Erfolg ein und sorgen dafür, dass alle Teilnehmer ihr volles Potenzial ausschöpfen. In dieser Charta sind die hohen Standards und Service-Ebenen festgelegt, die Sie von uns erwarten können.





Ziel unseres Kundenservice

Unser Ziel ist es, unseren Kunden einen qualitativ hochwertigen und professionellen Service zu bieten, der ihre Erwartungen übertrifft. Dies erreichen wir, indem wir uns die Anforderungen unserer Kunden genau anhören und ihnen umgehend praktische, klare und genaue Informationen bereitstellen.

Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass alle unsere Kunden zufrieden sind, und werden den Grad der Zufriedenheit regelmäßig überprüfen und die Ergebnisse veröffentlichen. Wir werden umgehend reagieren, um etwaige Probleme oder Bedenken zu beseitigen, sobald sie auftreten.

Unsere Verpflichtung

Unsere Kunden interagieren auf verschiedenen Wegen mit uns. Bei allen Interaktionen mit unseren Kunden möchten wir sicherstellen, dass sie ein Gefühl der Wertschätzung und Würdigung erfahren.

Wir verpflichten uns, die folgenden Leistungen zu erbringen:

- **Der Kontakt** mit uns verleiht unseren Kunden ein Gefühl des Willkommenseins, der Wertschätzung und des Respekts.
- **Telefonanrufe** und Anfragen werden auf höfliche und effiziente Weise beantwortet.
- **Unsere Support-Leistungen** stehen Ihnen telefonisch und persönlich während unserer üblichen Öffnungszeiten zur Verfügung.
- **Unsere Webseite** wird regelmäßig mit Einzelheiten zu Prüfungsterminen, -preisen und -orten, an denen Sie unsere Prüfungen ablegen können, aktualisiert.
- **Die Schriftliche und Online-Kommunikation** ist professionell, klar, genau und aktuell.
- **Unsere Mitarbeiter** sind professionell, zuvorkommend und reaktionsschnell. Mitarbeiter sind klar zu erkennen, im Idealfall durch das Tragen eines entsprechenden Ausweises.
- **Prüfungsleitfäden** sind jederzeit erhältlich. Wir werden unseren Vorbereitungszentren alle erforderliche Unterstützung für Cambridge-English-Prüfungen zur Verfügung stellen.
- **Das Feedback** unserer Kunden wird dazu verwendet, unseren Kundenservice kontinuierlich zu verbessern.
- **Beschwerden** werden umgehend bearbeitet, vertraulich behandelt und innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens aus dem Weg geräumt. Wir werden alle Teilnehmer gleich behandeln, auch wenn sie Beschwerden haben sollten.
- **Die Räumlichkeiten und Prüfungsorte** sind für alle Teilnehmer einladend, sauber, zugänglich und sicher.
- **Das Anmeldeverfahren** ist einfach und effizient. Es wird so lange wie möglich offen sein, um einen verbesserten Service zu bieten.
- **Informationen, Prüfungsmaterialien und -ergebnisse** werden vertraulich behandelt und sicher aufbewahrt.
- **Die Kosten** für Prüfungen werden veröffentlicht und sind leicht zugänglich. Eventuelle zusätzliche Kosten, wie z. B. Gebühren für eine verspätete Anmeldung, werden wir den Teilnehmern so bald wie möglich mitteilen.



Unsere Standards

Wenn Sie uns anrufen:

- Wir bemühen uns, alle Anrufe umgehend zu beantworten. Wir melden uns stets mit unserem Namen und werden versuchen, Fragen sofort zu beantworten, falls dies möglich ist.
- Wenn wir die Antwort auf eine Frage nicht wissen, werden wir eine Notiz machen und innerhalb von zwei Werktagen antworten. Wenn die Person, die Sie sprechen möchten, in diesem Zeitrahmen nicht verfügbar ist, werden wir sicherstellen, dass Ihnen stattdessen eine andere Person weiterhelfen und innerhalb des gleichen Zeitrahmens antworten wird.
- Wenn Sie uns während unserer Öffnungszeiten eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter hinterlassen, werden wir Sie innerhalb von drei Arbeitsstunden zurückrufen.

Wenn Sie uns schreiben oder eine E-Mail schicken:

- Wir werden uns bemühen, Ihnen so schnell wie möglich zu antworten und uns innerhalb von zwei Arbeitstagen bei Ihnen zu melden.
- Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie eine E-Mail an [\[E-Mail-Adresse\]](#) schicken oder sich an einen unserer Mitarbeiter wenden. Beschwerden werden innerhalb von zwei Tagen nach Eingang bestätigt. Sobald wir alle Einzelheiten Ihrer Beschwerde erhalten haben, werden wir alles Mögliche tun, um innerhalb von dreißig Tagen umfassend auf Ihre Beschwerde zu reagieren. Was auch immer geschieht, wir werden Sie auf dem Laufenden halten.
- Wir werden sicherstellen, dass unsere E-Mail-Postfächer während des Arbeitstages regelmäßig nachgesehen werden.

Wenn Sie unsere Räumlichkeiten besuchen:

- Ein Mitarbeiter wird Sie jederzeit pünktlich am Empfang begrüßen.

Bearbeitung von Anmeldungen & Ergebnissen des Cambridge English Language Assessment

- Die Teilnehmer werden mindestens fünf Werktage vor der Prüfung eine Bestätigung ihrer Prüfungsanmeldung erhalten (es sei denn, es handelt sich um eine verspätete Anmeldung).
- Maximal fünf Arbeitstage nachdem wir die Zertifikate von Cambridge erhalten haben, werden wir diese entweder verschicken oder die Teilnehmer darüber informieren, dass sie bereitstehen.

