

Procedura obsługi klienta w Podkarpackiej Akademii Umiejętności

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest ujednolicenie działań pracowników firmy w zakresie obsługi klienta, zapewnienie wysokiego standardu świadczonych usług, budowanie pozytywnego wizerunku firmy oraz skuteczne reagowanie na potrzeby i oczekiwania klientów.

2. Zakres procedury

Procedura dotyczy wszystkich działań związanych z obsługą klienta, obejmujących:

- przyjmowanie zapytań i zamówień,
- udzielanie informacji o produktach/usługach,
- realizację sprzedaży i posprzedażowe wsparcie,
- obsługę reklamacji i skarg.

3. Definicje

- **Klient** – osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług lub kupująca produkty firmy.
- **Obsługa klienta** – wszystkie działania mające na celu spełnienie oczekiwań klienta na etapie przed-, w trakcie- i po sprzedaży.
- **Reklamacja** – zgłoszenie klienta dotyczące niezgodności towaru lub usługi z umową.

4. Odpowiedzialności

- **Pracownicy działu obsługi klienta** – przyjmowanie i realizacja zamówień, udzielanie informacji, prowadzenie korespondencji z klientami.
- **Kierownik działu obsługi klienta** – nadzór nad realizacją procedury, szkolenie pracowników, rozwiązywanie trudnych przypadków.
- **Dział jakości / serwis** – rozpatrywanie reklamacji, zapewnienie wsparcia technicznego.

5. Opis postępowania

5.1. Przyjmowanie zapytań i zamówień

1. Klient może skontaktować się z firmą telefonicznie, mailowo, przez formularz online lub osobiście.
2. Pracownik firmy przyjmuje zapytanie.

5.2. Prezentacja oferty i udzielanie informacji

1. Pracownik udziela rzetelnych informacji o produktach/usługach, warunkach zakupu i dostawy.
2. W przypadku wątpliwości pracownik konsultuje się z kierownikiem lub właścicielem.
3. Oferta jest przygotowywana w formie elektronicznej lub drukowanej zgodnie z wytycznymi firmy.

5.3. Realizacja zamówienia

1. Zamówienie jest potwierdzane pisemnie (e-mail).
2. Pracownik informuje klienta o przewidywanym terminie realizacji.
3. Po zakończeniu realizacji klient otrzymuje informację o wysyłce/odbiorze.

5.4. Obsługa posprzedażowa

1. Pracownik kontaktuje się z klientem w ciągu 3–7 dni od dostawy, aby potwierdzić zadowolenie z produktu/usługi.
2. W przypadku zgłoszenia uwag lub pytań klienta, pracownik podejmuje działania wyjaśniające.

5.5. Obsługa reklamacji i skarg

1. Reklamacje są przyjmowane w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w księdze skarg i wniosków.
3. Pracownik informuje klienta o dalszym trybie postępowania i przewidywanym czasie rozpatrzenia reklamacji (do 14 dni).
4. Po rozpatrzeniu reklamacji klient otrzymuje informację o decyzji (naprawa, wymiana, zwrot).

6. Dokumentacja

- Księga skarg i wniosków,
- Notatki z kontaktów z klientami.

7. Postanowienia końcowe

- Procedura podlega okresowemu przeglądowi co 12 miesięcy.
- Wszyscy pracownicy muszą być zapoznani z procedurą i stosować ją w codziennej pracy.
- W przypadku zmian w prawie lub polityce firmy procedura zostaje zaktualizowana.

Wprowadza się z dniem 02.01.2024 r.