

## **Információs és ügyfélfogadási rend**

Az intézmény felnőttképzési tevékenységéhez kapcsolódóan ügyfélszolgálati tevékenységet végez. Ügyfélszolgálatunk nem önálló szervezeti egység.

Szorgalmi időben folyamatosan, azon túl a képzések időpontjában ügyeleti napokon elérhető. A felnőttképzéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet a képzésért felelős vezető koordinálja, az intézmény titkárságán működő ügyfélszolgálat biztosítja.

Az ügyfélszolgálati tevékenység területei:

- tájékoztatás a képzési kínálatról és a kapcsoló felnőttképzési szolgáltatásokról
- jelentkezési és finanszírozási feltételek
- előzetes tudás beszámításának lehetőségei, panaszkezelés

Az ügyfélfogadási és tájékoztatási rendszer elemei:

- A felnőttképzési szerződés tartalmának megismertetése a hallgatókkal, a tanfolyam megkezdése előtt
- Folyamatos rendelkezésre állás telefonon, levélben, személyesen ,az ügyfélszolgálati időn belül.
- Szórólapok az aktuális képzésekről, azok feltételeiről
- Weboldal, melyben hirdetések, aktualitások, tájékoztatás található a képzésekről
- Minőségirányítási rendszer, melynek része a képzési tájékoztató, a felnőttképzési szolgáltatások tájékoztatói.

### **Ügyfélfogadási rend**

**Szervezetünk elérhető:** 7400 Kaposvár, Bárczi Gusztáv u.2.  
Telefon: 36(82)512766  
E-mail:barczyiskola@barczyiskola.hu

**Személyesen:** Munkanapokon és képzési napokon: 8–14 óra között

**Postai úton, telefonon, e-mail-en:** Munkanapokon és képzési napokon: 8–16 óra között Az írásban feltett kérdésekre 2 munkanapon belül válaszolunk (e-mail, postára adás).