



Obsługa klienta - kwestionariusz

Zależy nam bardzo, aby działalność naszej Komisji Edukacji Zawodowej (VEC) cechował wysoki poziom obsługi klientów i będziemy wdzięczni, jeżeli poświęćcie Państwo kilka chwil na wypełnienie i zwrot niniejszego kwestionariusza.

Standardy Obsługi Klienta obowiązujące w naszej Komisji Edukacji Zawodowej (VEC) są określone w naszej Karcie Obsługi Klienta (Customer Charter) oraz Zasadach Obsługi Klienta (Customer Service Plan), które dostępne są w recepcji lub na naszej stronie internetowej [www.....ie](http://www.clarevec.ie).

Zobowiązujemy się do:

Analizowania wszystkich informacji zwrotnych

Działania zgodnego z sugestiami, tam gdzie jest to możliwe

Rozpatrywania wszystkich skarg i reklamacji

Sporządzania zestawień wszystkich informacji zwrotnych i **publikowania** podsumowań w naszym rocznym raporcie

1

Przedstawiciel ds. Obsługi Klienta

Jeżeli macie Państwo dodatkowe uwagi, chcecie złożyć oficjalną reklamację lub macie pytanie dotyczące naszych usług, prosimy skontaktować się z naszym Przedstawicielem ds. Obsługi Klienta:

Imię i nazwisko: Joan O'Connell

Adres: Station Rd., Ennis

Email: joconnell@clarevec.ie

Telefon: (065) 6828107

Faks: (065) 6824928

W jaki sposób skontaktowaliście się Państwo z naszą Komisją Edukacji Zawodowej (VEC)? Data: _____

Wizyta w biurze	<input type="checkbox"/>
Na piśmie	<input type="checkbox"/>
Telefon	<input type="checkbox"/>
Email	<input type="checkbox"/>

2

Prosimy ocenić jakość naszej obsługi w następujących dziedzinach:

	5-Doskonała	4-Bardzo dobra	3-Dobra	2-Dostateczna	1-Niedostateczna
Dostępność pomocy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jakość udzielonych informacji	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jakość świadczonych usług	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czy personel był przyjazny i uprzejmy?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czy Państwa sprawa została załatwiona bez zbędnej zwłoki?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czy budynek i pomieszczenia były czyste i dobrze utrzymane?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czy w przypadku Państwa niepełnosprawności/szczególnych potrzeb nasze usługi i informacje były dla Państwa dostępne?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3

Czy uważacie Państwo, że nasze godziny otwarcia są dogodnie dla klientów? Tak _____ Nie _____

W jaki sposób dowiedzieliście się Państwo o usługach świadczonych przez naszą Komisję Edukacji Zawodowej (VEC)?

Gazeta	<input type="checkbox"/>
Skierowany/a ze szkoły	<input type="checkbox"/>
Skierowany/a z innej organizacji	<input type="checkbox"/>
Skierowany/a z Centrum Edukacji Dorosłych (Adult Education Centre)	<input type="checkbox"/>
Ustne rekomendacje	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Ulotka	<input type="checkbox"/>
Inne	<input type="checkbox"/>

Dane kontaktowe w języku angielskim (opcjonalnie)

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

Numer telefonu: _____

Email: _____



COUNTY CLARE VEC, STATION RD., ENNIS

T: (065) 6828107 F: (065) 6824928 info@clarevec.ie www.clarevec.ie

4