



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge

Platinum Centres

Carta dei Servizi per i Clienti

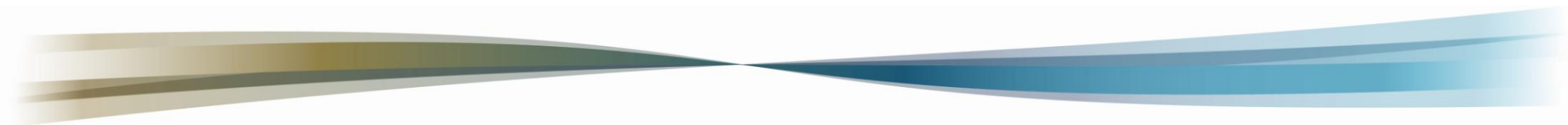
NOME DEL CENTRO:	CLM BELL
INDIRIZZO:	Via Pozzo 30, Trento 38122
SITO WEB:	clm-bell.it
EMAIL:	esami.inglese@clm-bell.it
TELEFONO:	0461-981733



Il nostro Centre Examinations Manager vi dà il benvenuto

Intendiamo offrire a tutti i nostri clienti la migliore esperienza possibile. Il nostro personale si impegna a garantire il successo e il conseguimento delle piene potenzialità dei candidati. Questa Carta stabilisce gli elevati livelli di servizio che riceverete in qualità di nostri clienti.

Paul Murphy
Centre Examinations Manager
Platinum Centre IT016





Obiettivo del Servizio Clienti

Il nostro obiettivo consiste nel fornire un servizio professionale e di elevata qualità, che superi le aspettative dei nostri clienti. Intendiamo conseguire questo obiettivo ascoltando le esigenze dei nostri clienti e fornendo tempestivamente informazioni pratiche, chiare e accurate.

Ci impegniamo a garantire la soddisfazione di tutti i nostri clienti, misurando regolarmente i loro livelli di soddisfazione e pubblicando i relativi risultati. In caso di problemi, ci impegneremo a risolverli tempestivamente.

Il nostro impegno

I nostri clienti interagiscono con noi in modi diversi. E' nostro intento assicurarci che i nostri clienti si sentano sempre apprezzati e valorizzati ogni volta che ci contatteranno.

A tale fine offriamo loro i seguenti servizi:

- **il contatto** con noi farà sentire i clienti bene accetti, valorizzati e rispettati;
- **le telefonate** e le richieste di informazioni troveranno sempre risposte cortesi ed esaustive;
- **i nostri servizi di assistenza** saranno disponibili per telefono e di persona durante il normale orario lavorativo;
- **il nostro sito web** sarà aggiornato regolarmente con informazioni relative alle date, al costo e alle sedi in cui potrete sostenere gli esami;
- **le comunicazioni per iscritto e online** saranno professionali, chiare, accurate e aggiornate;
- **i nostri dipendenti** saranno professionali, proattivi e tempestivi. Ogni membro del nostro personale sarà chiaramente identificabile preferibilmente mediante un badge identificativo;
- **Forniremo prontamente assistenza relativa agli esami.** I nostri centri di preparazione otterranno da noi tutto il supporto necessario a garantire il migliore svolgimento degli esami Cambridge English;
- **il feedback** dei nostri clienti ci servirà a migliorare continuamente il nostro servizio di assistenza;
- **i reclami** saranno gestiti tempestivamente, in modo riservato e saranno risolti entro tempi prestabiliti. I candidati che inoltreranno un reclamo non riceveranno un trattamento differente rispetto agli altri candidati;
- **le strutture e le sedi di esame** saranno pulite, accessibili, sicure e ospitali per tutti i candidati;
- **il processo di registrazione** sarà semplice ed efficiente. Le iscrizioni resteranno aperte quanto più a lungo possibile per migliorare il servizio offerto;
- **informazioni, materiali e dati degli esami** saranno trattati in modo sicuro e riservato;
- **i costi** degli esami saranno pubblicati e facilmente accessibili. Informeremo quanto più celermente possibile i candidati in merito a costi aggiuntivi, ad esempio in merito alle penali per iscrizioni pervenute oltre la data stabilita.



I nostri standard

Quando ci telefonate:

- faremo tutto il possibile per rispondere prontamente alle vostre chiamate. I nostri operatori forniranno sempre il proprio nominativo e cercheranno per quanto possibile di rispondere subito alle vostre domande;
- se i nostri operatori non sono in grado di rispondere subito alle vostre domande, prenderanno nota e vi forniranno una risposta entro due giorni lavorativi. Se la persona che intendete contattare non è disponibile entro questo periodo, faremo in modo che qualcun altro vi fornisca risposta entro lo stesso arco di tempo;
- se lasciate un messaggio nella segreteria telefonica durante gli orari lavorativi, provvederemo a richiamarvi entro le successive tre ore (entro l'orario lavorativo);

Quando ci scrivete o ci inviate un'email:

- faremo di tutto per fornirvi le informazioni richieste nel minor tempo possibile e, in ogni caso, vi invieremo una risposta entro due giorni lavorativi;
- per qualunque reclamo, potrete inviarci un'email a: esami.inglese@clm-bell.it o contattare un membro del nostro personale. In ogni caso, risponderemo al reclamo entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione. Una volta raccolti tutti i dati relativi al reclamo, ci impegnamo a fare tutto il possibile per rispondere in modo esaustivo entro trenta giorni, tenendovi sempre informati sullo stato di avanzamento del
- reclamo;
le nostre caselle di posta elettronica saranno controllate regolarmente nel corso della giornata.

Quando visitate le nostre strutture:

- un membro del personale sarà sempre pronto ad incontrarvi nella reception all'ora stabilita;

Elaborazione delle valutazioni e dei risultati del Cambridge English Language Assessment

- i candidati riceveranno conferma dell'iscrizione all'esame almeno cinque giorni lavorativi prima della data dello stesso (tranne casi di iscrizioni pervenute oltre la data stabilita);
- provvederemo a spedire i certificati o ad informare i candidati appena sono pronti per il ritiro, entro e non oltre cinque giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione dei certificati spediti da Cambridge.