



Cambridge Assessment
English

Authorised Platinum Exam Centre

Centres Platí

Carta Estatutària de Servei al Client

NOM DEL CENTRE:

ADREÇA:

PÀGINA WEB:

EMAIL:

TELÈFON:



Exams Catalunya

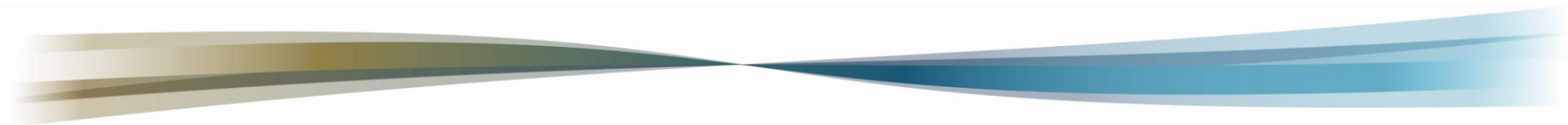
Cambridge English Qualifications

El nostre Director del Centre d'Exàmens li dóna la benvinguda

Volem que tots els nostres clients tinguin la millor experiència possible en la seva relació amb nosaltres. El nostre personal està compromès amb l'èxit dels candidats i s'esforça per garantir que aconseguixin tot el seu potencial. Aquesta Carta Estatutària estableix els alts estàndards i els nivells de servei esperables.



M. P. Jany





Objetiu del servei d'atenció al client

El nostre objectiu és prestar als nostres clients un servei professional i d'alta qualitat que superi les seves expectatives. Per aconseguir-ho, pararem esment a les seves necessitats i els proporcionarem amb diligència informació pràctica, clara i precisa.

Posarem tot el nostre esforç a garantir que tots els nostres clients quedin satisfets, valorarem periòdicament els nivells de satisfacció i publicarem els resultats. Actuarem amb prestesa per resoldre qualsevol problema o preocupació quan sorgeixin.

El nostre compromís

Els nostres clients interactuen amb nosaltres de múltiples maneres. El nostre objectiu és assegurar-nos que tots ells se senten benvolguts i valorats cada vegada que contactin amb nosaltres.

Ens comprometem a oferir els serveis següents:

- Quan els nostres clients **es posin en contacte amb nosaltres** els farem sentir-se acollits, valorats i respectats.
- **Quan ens truquin per telèfon**, les consultes s'atindran amb cortesia i eficiència.
- **Els nostres serveis de suport** estaran a la seva disposició via telefònica i presencialment dins de l'horari comercial habitual.
- **La nostra pàgina web** s'actualitzarà amb freqüència per informar sobre dates i taxes d'examen, així com dels llocs on podrà examinar-se.
- **Les comunicacions per escrit i en línia** seran professionals, clares, precises i estaran actualitzades.
- **El nostre personal** serà professional, proactiu i atent. Anirà degudament identificat, idealment mitjançant targeta o distintiu d'identitat.
- Prestarem a tot moment **assessorament sobre els exàmens**. Els nostres centres preparadors disposaran de tot el suport necessari sobre els exàmens de Cambridge English.
- **L'opinió** dels nostres clients ens ajudarà a millorar constantment els nostres serveis.
- **Les reclamacions** es tramitaran amb rapidesa, es tractaran amb discreció, i es resoldran en un termini acordat. No tractarem als candidats de forma diferenciada per haver presentat una reclamació.
- **Les instal·lacions i els llocs d'examen** estaran nets i seran accessibles, segurs i acollidors per a tots els candidats.
- **El procés d'inscripció** serà simple i eficaç. El termini d'inscripció romandrà obert durant el major temps possible per oferir un millor servei.
- **La informació, els materials d'examen i les dades personals** es tractaran de forma segura i confidencial.
- **Les taxes d'examen** estaran publicades i seran de fàcil accés. Informarem als candidats al més aviat possible sobre qualsevol cost sobrevingut, com les sobretaxes per inscripció fora de termini.



Els nostres estàndars

Quan ens truqui per telèfon:

- Procurarem atendre la seva trucada amb promptitud. Ens identificarem sempre pel nostre nom i, si és possible, tractarem de donar resposta a la seva consulta immediatament.
- Si no poguéssim resoldre la seva consulta, prendrem complerta nota i li donarem contestació en el termini de dos dies hàbils. Si la persona amb la qual desitja contactar no estigués disponible durant aquest termini, ens cerciorarem que una altra persona adequada li respongui en el mateix termini.
- Si deixa un missatge en el nostre contestador automàtic durant el nostre horari comercial, li retornarem la trucada en un termini de tres hores dins de la jornada laboral.

Quan ens escrigui o ens faci arribar un correu electrònic:

- Procurarem donar-li una resposta al més aviat possible i, en tot cas, en un termini màxim de dos dies hàbils.
- Si desitja presentar una reclamació, pot enviar un correu electrònic a **info@exams-catalunya.com** o dirigir-se al nostre personal. Es justificarà recepció de la seva reclamació en un termini de dos dies. Un cop rebuda tota la informació sobre la seva reclamació, ens comprometem a fer tot el possible per donar una resposta exhaustiva a la mateixa en un termini de trenta dies. Li mantindrem al tant de qualsevol incidència que pugui produir-se.
- Comprovarem periòdicament la nostra bústia de correu electrònic al llarg de la jornada laboral.

Quan visiti les nostres instal·lacions:

- Sempre hi haurà algú del nostre personal en recepció disposat a atendre-li sense demora.

Tramitació d'inscripcions i resultats de Cambridge Assessment English:

- Els candidats rebran la confirmació de la seva inscripció amb una antelació mínima de cinc dies hàbils respecte a la data de l'examen (excepte en els casos d'inscripcions fora de termini).
- Un cop rebuts els certificats de Cambridge, aquests es remetran als candidats o se'ls informarà que ja es troben disponibles per a la seva recollida en un termini màxim de cinc dies hàbils.