



# Platinum Centres

## Carta dei Servizi per i Clienti

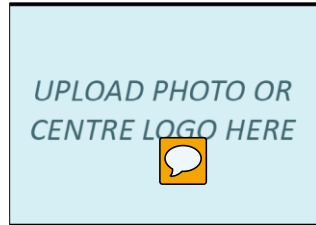
**NOME DEL CENTRO:**

**INDIRIZZO:**

**SITO WEB:**

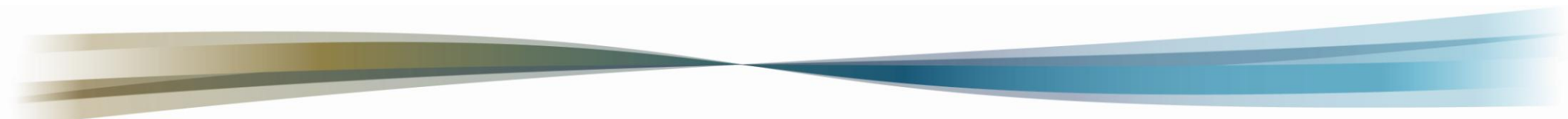
**EMAIL:**

**TELEFONO:**



## Il nostro Centre Examinations Manager vi dà il benvenuto

**Desideriamo 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.**





## 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 esaurienti;
- **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 nel minor tempo possibile. 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 quanto prima (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: [cambridgeenglish@cambridge.org](mailto:cambridgeenglish@cambridge.org) 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 in tempi brevi, 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 in congruo anticipo rispetto alla data d'esame (tranne casi di iscrizioni pervenute oltre la data stabilita);
- provvederemo quanto prima a spedire i certificati oppure informeremo tempestivamente i candidati appena sono pronti per il ritiro.