

PROCEDURA REKLAMACYJNA

I Przedmiot i zakres stosowania procesu reklamacyjnego

1. Za reklamację uznajemy skargę zgłoszoną przez uczestnika szkolenia otwartego lub osobę, która skierowała uczestnika na szkolenie (przełożony, pracownik HR).
2. Skarga może dotyczyć różnych aspektów szkolenia, może też zawierać żądanie rekompensaty.

II. Sposób postępowania i odpowiedzialność

1. Reklamacja powinna zostać zgłoszona do WIB w formie pisemnej lub elektronicznej, nie jest wymagany specjalny formularz.
2. Po otrzymaniu reklamacji w WIB dokonywana jest analiza danego szkolenia pod kątem zgłoszonej reklamacji.
3. Wstępna analiza dokonywana jest przez Menedżera Projektów a następnie kierowana z rekomendacjami do Dyrektora Projektów Rozwojowych.
4. Rekomendacje dotyczącego finalnego rozstrzygnięcia zgłoszenia reklamacyjnego trafiają do V-ce Prezesa WIBu, który akceptuje lub modyfikuje rozwiązanie.
5. Analizie podlega raport zbiorczy z ankiet oceny szkolenia, opinia trenera po szkoleniu, opinia przedstawiciela WIB uczestniczącego w szkoleniu (jeśli uczestniczył), program, materiały szkoleniowe i ew. inne elementy, których reklamacja dotyczy.
6. W wyniku analizy wszystkich istotnych czynników mających wpływ na przebieg szkolenia stwierdzana jest zasadność danej reklamacji. Ważnym kryterium jest zestawienie reklamacji z ocenami i komentarzami pozostałych uczestników szkolenia.
7. W zależności od uznania, w jakim stopniu reklamacja jest zasadna, stosowane są różne formy rekompensaty ze strony WIB. Przykładowo:
 - formy rzeczowe, np. podarowanie książki, podręcznika, publikacji, etc.
 - przyznanie rabatu/ów na kolejne szkolenie/a otwarte WIB
 - możliwość nieodpłatnego udziału w szkoleniu otwartym WIB
8. Katalog rekompensat jest otwarty, a dobór formy i wielkości rekompensaty jest uzależniony od stopnia zasadności i wagi reklamacji, jakie zostaną uznane przez WIB.
9. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za całkowicie bezzasadną, rekompensata nie jest przyznawana.
10. Informacja o uznaniu, bądź nie, reklamacji wraz z uzasadnieniem i ewentualną rekompensatą jest przekazywana przez WIB osobie, która zgłosiła reklamację, w formie pisemnej. Odpowiedź powinna zostać przesłana do klienta nie później niż 3 tygodnie od otrzymania reklamacji.
11. Reklamacja uczestnika oraz odpowiedź WIB stanowią zapisy w procesie i należy je przechowywać w dokumentacji danego szkolenia.