



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge

Platinum Centres

Правила работы с клиентами

НАЗВАНИЕ ЦЕНТРА:

Language Link

АДРЕС:

Россия, г. Москва, ул. Сущевская, 21

ВЕБ-САЙТ:

www.language-link.ru или www.tests.ru

ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС:

exams@link.ru

ТЕЛ.:

+7 (495) 258-99-42



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge



Приветственное слово менеджера нашего экзаменационного центра

Мы хотим, чтобы сотрудничество с нами оставило самые приятные впечатления у наших клиентов. Наши сотрудники сделают всё от них зависящее, чтобы Ваш опыт сдачи экзаменов оказался положительным, и чтобы каждый кандидат смог максимально раскрыть свой потенциал. Данные Правила работы с клиентами гарантируют Вам высокие стандарты и качество обслуживания.





Наша цель в работе с клиентами

Нашей целью является предоставление высококлассного, профессионального обслуживания наших клиентов, которое бы превосходило их ожидания. Мы добиваемся этой цели, внимательно прислушиваясь к потребностям наших клиентов и своевременно предоставляя полезную и точную информацию.

Мы стремимся сделать все возможное для удовлетворения запросов всех наших клиентов, регулярно проверяем уровень удовлетворённости нашими услугами и публикуем результаты. При возникновении проблем мы незамедлительно принимаем меры для их скорейшего разрешения.

Наши обязательства

При любых обстоятельствах наше общение с клиентами основано на принципах безусловного уважения к ним.

Мы обязуемся предоставлять свои услуги следующим образом:

- **Обращение к нам должно оставить у наших клиентов** впечатление доброжелательной атмосферы и уважения.
- **Телефонные звонки и запросы:** клиенты неизменно получают вежливый и квалифицированный ответ.
- **Наша служба поддержки:** клиенты могут получить профессиональную помощь по телефону или при личном обращении в часы работы центра.
- **Наш веб-сайт:** на нем регулярно обновляется информация о датах, стоимости и возможных местах проведения экзаменов.
- **Переписка и общение в формате онлайн гарантированно осуществляется профессионально; информация точна и актуальна.**
- **Наши сотрудники:** Вы всегда можете рассчитывать на их профессионализм, инициативность и отзывчивость. Сотрудников легко идентифицировать по значку с указанием имени.
- **Консультирование по экзаменам:** Мы оказываем нашим подготовительным центрам всю поддержку, необходимую для подготовки и сдачи экзаменов Cambridge English.
- **Отзывы:** отзывы наших клиентов учитываются для постоянного повышения качества обслуживания.
- **Жалобы:** своевременно и внимательно рассматриваются в пределах оговоренных сроков. Обращение кандидата с жалобой не влечет за собой изменения нашего к нему отношения.
- **Помещения и места проведения экзаменов:** все помещения отличаются чистотой, легко доступны и удобны для всех кандидатов.
- **Процесс регистрации** прост и эффективен. Регистрация открыта в течение максимально продолжительного периода времени для удобства клиентов.
- **Информация, материалы экзаменов и персональные данные:** мы гарантируем полную конфиденциальность и защиту персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- **Стоимость экзаменов публикуется** и находится в открытом доступе. Мы незамедлительно сообщаем кандидатам о любых дополнительных сборах, например, о сборе за позднюю регистрацию.



Наши стандарты обслуживания

Когда Вы нам звоните:

- Мы стараемся отвечать на звонки быстро. Мы всегда представляемся звонящему и стремимся отвечать на заданные вопросы максимально оперативно.
- Если мы не можем предоставить ответ на вопрос сразу, то мы запишем Ваш вопрос и ответим на него не позднее, чем в течение двух рабочих дней. Если необходимое Вам лицо в указанное время недоступно, то на Ваш вопрос в указанное время ответит другой компетентный сотрудник.
- Если Вы оставите сообщение на автоответчике в рабочее время, мы перезвоним Вам в течение трёх рабочих часов.

Когда Вы отправляете нам письмо по обычной или электронной почте:

- Мы стремимся реагировать быстро и ответим в течение двух рабочих дней.
- Если у Вас есть жалоба, Вы можете отправить нам сообщение по адресу exams@link.ru или обратиться к нашему сотруднику. Получение жалобы подтверждается нами в течение двух дней с момента ее поступления. Как только мы соберем полную информацию по Вашей жалобе, мы приложим все усилия к тому, чтобы дать исчерпывающий ответ в течение тридцати дней. При любом ходе рассмотрения жалобы мы будем держать Вас в курсе происходящего.
- Наша электронная почта регулярно проверяется в течение рабочего дня.

Когда Вы приходите к нам в офис:

- Наш сотрудник всегда встретит Вас в приёмной.

Регистрация на Кембриджские экзамены и получение сертификатов:

- Кандидаты получают подтверждение регистрации на экзамен не позднее, чем за пять рабочих дней до даты экзамена (за исключением случаев поздней регистрации).
- Сертификаты будут разосланы по почте, либо кандидаты будут проинформированы об их поступлении в экзаменационный центр не позднее пяти рабочих дней после их получения из Кембриджа.