

MPM procedura reklamacyjna

1. Aby każdy uczestnik naszych szkoleń miał szansę niezależnego poinformowania nas o swoim poziomie zadowolenia z odbytego szkolenia przeprowadzamy ewaluację szkolenia w postaci ankiety.
2. Poziom satysfakcji sprawdzamy w różnych momentach szkolenia i pod różnymi postaciami:
 - Zaraz po rozpoczęciu każdego szkolenia - trener informuje i prosi by zgłaszać mu wszelkie uwagi na bieżąco, pozwoli mu to korygować szkolenie jeszcze w trakcie jego trwania
 - W trakcie trwania szkolenia - trener pyta się czy materiał jest zrozumiały i angażuje do odpowiedzi wszystkich Uczestników
 - Ankieta częstkowa – przy szkoleniu online trwającym 4 dni – przeprowadzamy ankietę online w połowie szkolenia (tj. na koniec drugiego dnia szkolenia tak, by trener mógł wprowadzić korektę szkolenia od początku następnego dnia)
 - Na koniec każdego szkolenia – przeprowadzamy ankietę (przy szkoleniu stacjonarnym – ankieta papierowa, przy szkoleniu online – ankieta online na platformie www.webankieta.pl)
3. Ankieta sprawdza następujące obszary: możliwość praktycznego wykorzystania wiedzy, poziom realizacji oczekiwań, zakres materiału, wiedzę i doświadczenie trenera, sposób realizacji szkolenia, poziom obsługi klienta, organizację szkolenia
4. W ankietach skala ocen wynosi od 1 do 6, gdzie 6 jest oceną najbardziej pozytywną.
 - Przy ocenie „3” – porównujemy opinie całej grupy szkoleniowej i kontaktujemy się z trenerem celem wyjaśnienia sytuacji
 - Przy ocenach 2 i 1 – kontaktujemy się z Uczestnikiem telefonicznie celem uzyskania szczegółowych informacji zwrotnych.
5. Jeśli Uczestnik zgłasza niezadowolenie ze szkolenia proponujemy następujące działania:
 - Kontakt i rozmowę telefoniczną z trenerem celem wyjaśnienia niezrozumiałych kwestii merytorycznych szkolenia (dodatkowe konsultacje)
 - Dostarczenie uczestnikowi dodatkowych materiałów pomagających lepiej zrozumieć i zgłębić temat
 - Rabat na kolejne szkolenie czy inny produkt z naszej oferty
 - Rabat za zrealizowane szkolenie lub całkowite umorzenie zapłaty

W przypadku pytań zapraszamy do kontaktu:

MPM Productivity Management Sp. z o. o.

tel.: +48 61 82 09 266, 61 82 09 267, 61 82 09 465

adres: ul. Zagrodnicza 20, 61-654 Poznań

e-mail: biuro@mpm24.com

internet: www.mpm24.com