



CAMBRIDGE ENGLISH
Language Assessment
Part of the University of Cambridge

Platinum Centres

Carta de Serviço aos Clientes



Av. das Nações Unidas, 11633
5º Andar - conj. 52
CEP 04578-901
Brooklin Paulista - São Paulo - SP
Tel: (55 11) 3073-1242
marketing@winner-idiomas.com.br
www.winneridiomas.com.br



Boas-vindas do nosso Gerente do Centro de Exames

Queremos que os nossos clientes tenham a melhor experiência possível quando trabalharem conosco. Nossa equipe está empenhada no seu sucesso e em certificar-se de que os candidatos atinjam seu pleno potencial. Esta Carta define os elevados padrões e níveis de serviço que devem ser prestados por nós.

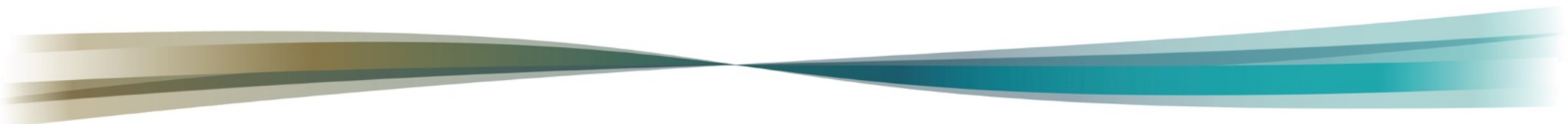
Objetivo dos Serviços ao Cliente

O nosso objetivo é disponibilizar aos nossos clientes serviços profissionais de elevada qualidade, de modo a exceder suas expectativas. Para alcançarmos este objetivo, estaremos atentos às suas necessidades, fornecendo prontamente informações práticas, claras e precisas.

Nos esforçaremos para assegurar que todos os clientes se sintam satisfeitos, avaliando regularmente os seus níveis de satisfação e publicando os resultados. Agiremos prontamente no sentido de resolver questões e problemas que surgirem.

O Nosso Compromisso...

Nossos clientes se relacionam conosco de formas diferentes. Em todas as nossas interações com os clientes, nos certificaremos de que eles se sintam apreciados e valorizados.





Estamos empenhados em prestar os seguintes serviços:

- **O contato** conosco fará com que os nossos clientes se sintam bem acolhidos, valorizados e respeitados.
- **Chamadas telefônicas** e consultas serão atendidas de forma educada e eficiente
- **Nossos serviços de apoio** estarão disponíveis por telefone e pessoalmente durante o horário normal de expediente.
- **Nosso website** será atualizado regularmente com detalhes sobre datas de exames, preços e locais onde é possível realizá-los.
- **Comunicações escritas e online** serão elaboradas de forma profissional, clara, exata e atualizada.
- **Nossos funcionários** serão profissionais, proativos e receptivos. Estarão identificados de forma clara, preferencialmente com um crachá.
- **Orientações para os exames** estarão imediatamente disponíveis. Forneceremos aos nossos centros de preparação todo o apoio necessário para os exames de Cambridge English.
- **Feedback** de nossos clientes será utilizado para melhorar continuamente os nossos serviços ao cliente.
- **Reclamações** serão tratadas prontamente, abordadas com sensatez e com retorno dentro de um prazo acordado. Os candidatos não serão tratados de forma desigual quando apresentarem uma reclamação.
- **Instalações e locais de exame** serão limpos, acessíveis, seguros e acolhedores para todos os candidatos.
- **O Processo de inscrição** será simples e eficiente. O período para inscrição estará aberto durante o máximo de tempo possível para disponibilizar serviços de qualidade.
- **Informações, materiais de exame e dados** dos candidatos serão tratados de forma confidencial e segura.
- **Os Preços dos exames** serão publicados e estarão facilmente acessíveis. Informaremos os candidatos com a maior brevidade possível sobre quaisquer custos adicionais, tais como taxa de inscrição tardia.

Os nossos Padrões

Quando recebermos uma chamada:

- Procuramos responder a todas as ligações imediatamente. Sempre nos identificaremos e tentaremos responder prontamente às dúvidas, sempre que possível.



- Se não soubermos a resposta a uma dúvida, registraremos a mensagem para lhe retornar com uma resposta no prazo de dois dias úteis. Se o responsável não estiver disponível durante esse prazo, nos asseguraremos de que outra pessoa capaz de o substituir forneça a resposta dentro do mesmo prazo.
- Se deixar uma mensagem com nosso atendente durante o horário de expediente, o contato será feito no prazo máximo de três horas (de expediente).

Quando nos escreverem ou enviarem uma mensagem de correio eletrônico:

- Procuraremos responder com a maior brevidade possível, sempre no prazo máximo de dois dias úteis.
- Caso tenha reclamações, poderá enviá-las por escrito para (cem@winner-idiomas.com.br) ou contatar nosso pessoal. O recebimento de reclamações será acusado no prazo de dois dias após a entrada da mesma. De posse dos dados completos da sua reclamação, comprometemo-nos a fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para responder integralmente à sua questão no prazo de trinta dias. Independentemente de tudo o que acontecer, manteremos o reclamante sempre devidamente informado.
- Nos certificaremos de que as nossas caixas de correio eletrônico sejam verificadas regularmente durante o horário de expediente.

Quando nossas instalações forem visitadas:

- Uma pessoa de nossa equipe estará sempre disponível para o receber prontamente na recepção.

Processamento de Inscrições e Resultados do Cambridge English Language Assessment

- Os candidatos receberão a confirmação das inscrições para os exames no prazo de cinco dias úteis, mais tardar, antes do exame (salvo se tratar-se de uma inscrição tardia).
- Os certificados serão enviados, ou os candidatos serão informados de que eles se encontram prontos, o mais tardar, cinco dias úteis após recebimento.

