

Charte service client examens Cambridge

Kangourou – Centre agréé FR608

Notre souhait est d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible lors de nos collaborations. Notre personnel s'investit entièrement dans votre réussite et s'assure que les candidats donnent le meilleur d'eux-mêmes. Cette Charte fixe les normes et le niveau de service dont vous bénéficiez.

Objectif du service client

Notre objectif est de fournir à nos clients un service professionnel de haute qualité qui dépasse toutes leurs attentes. Pour y parvenir, nous nous mettons à l'écoute des besoins de nos clients et leur fournissons rapidement des informations pratiques, claires et exactes.

Nous nous efforçons de satisfaire l'ensemble de nos clients, mesurons régulièrement les niveaux de satisfaction et publions les résultats de ces enquêtes. Nous nous employons à résoudre rapidement les problèmes et préoccupations dès que ceux-ci surviennent.

Notre engagement

Nos clients interagissent avec nous par une grande diversité de moyens. Dans toutes nos interactions avec nos clients, nous veillons à ce que ces derniers se sentent appréciés et valorisés.

Nous nous engageons à fournir les services suivants :

- **Contact** : il permettra à nos clients de se sentir bienvenus, valorisés et respectés.
- **Appels et demandes de renseignements par téléphone** : ils feront l'objet d'une réponse courtoise et efficace.
- **Nos services d'assistance** : ils seront joignables par téléphone et en personne durant les heures normales de bureau.
- **Notre site web** : il sera régulièrement actualisé avec le détail des dates d'examen, des tarifs et des lieux d'examen disponibles.
- **Communications par écrit et en ligne** : elles seront professionnelles, claires, exactes et tenues à jour.
- **Nos employés** : ils seront professionnels, proactifs et réactifs. Le personnel sera clairement identifiable, le cas échéant au moyen d'un badge personnalisé.
- **Conseils pour les examens** : ils seront aisément accessibles. Nous fournirons tout l'appui nécessaire à nos centres de préparation pour les examens Cambridge English.
- **Feedback** : les commentaires de nos clients nous aideront à améliorer en permanence notre service à la clientèle.

- **Réclamations** : elles seront gérées rapidement, traitées avec pertinence et conclues dans les délais convenus. Les candidats qui formulent une réclamation ne feront en aucune manière l'objet d'un traitement différencié.
- **Sites et lieux d'examen** : ils seront propres, accessibles, sûrs et accueillants pour tous les candidats.
- **Processus d'inscription** : il sera simple et efficace. L'inscription sera ouverte aussi longtemps que possible afin d'offrir un meilleur service.
- **Informations, documents et données d'examen** : ils seront traités en toute confidentialité et en toute sécurité.
- **Coûts des examens** : ils seront publiés et aisément accessibles. Les candidats seront informés dès que possible des frais supplémentaires éventuels, tels que les frais d'inscription tardive.

Lorsque vous nous téléphonez :

Notre objectif est de répondre aux appels rapidement. Nous déclinerez toujours notre identité et nous efforcerons, si nous en avons la possibilité, de répondre immédiatement à vos questions. Si nous ne connaissons pas la réponse à une question, nous prendrons un message et vous apporterons une réponse dans les deux jours ouvrables. Si la personne souhaitée n'est pas joignable dans ce délai, nous ferons en sorte qu'une autre personne habilitée à vous aider vous apporte une réponse dans le même délai. Si vous laissez un message sur un répondeur téléphonique durant nos heures de travail, nous vous rappellerons dans les trois heures qui suivent.

Lorsque vous nous écrivez par courrier postal ou électronique

Notre objectif est de vous apporter une réponse aussi rapide que possible, en tout état de cause dans les deux jours ouvrables. Si vous avez une réclamation à formuler, vous pourrez écrire à ou parler à un membre de notre personnel. Les réclamations feront l'objet d'un accusé de réception dans un délai de deux jours. Une fois tous les détails de votre réclamation en notre possession, notre promesse est de nous engager à faire tout notre possible pour vous apporter une réponse complète dans les trente jours. Dans tous les cas, nous vous tiendrons informé. Nous nous assurerons de consulter régulièrement nos messageries électroniques durant les jours ouvrés.

Lorsque vous visitez nos locaux :

Un membre de notre personnel sera toujours prêt à vous accueillir ponctuellement à la réception.

Traitement des inscriptions aux examens Cambridge English et résultats

Les candidats recevront une confirmation de leur inscription à un examen au moins cinq jours ouvrables avant la date de ce dernier (sauf en cas d'inscription tardive).

Les certificats seront expédiés, ou les candidats informés que ceux-ci sont prêts, au plus tard cinq jours ouvrables après qu'ils nous auront été communiqués par Cambridge.