



Centros Platino

Carta de Compromiso de Servicio al Cliente

NOMBRE DEL CENTRO: AR609 - AACI OPEN CENTRE

DIRECCIÓN: SUIPACHA 1333
CABA (C1011ACC)

PÁGINA WEB: WWW.AACI.ORG.AR

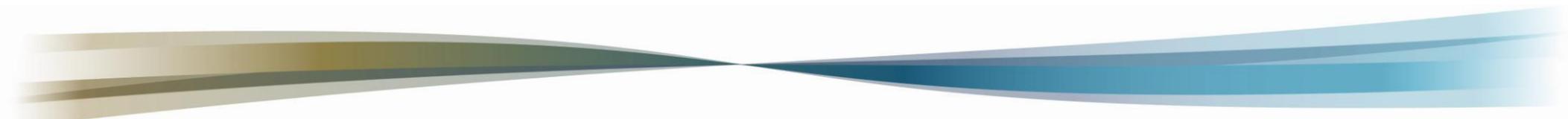
CORREO ELECTRÓNICO: CAMBRIDGE@AACI.ORG.AR

TELÉFONO: 4321-2004



Nuestro Director del Centro de Exámenes le da la bienvenida

Queremos que todos nuestros clientes tengan la mejor experiencia posible en su relación con nosotros. Nuestro personal se compromete a garantizar que los candidatos alcancen su máximo potencial. Esta Carta de Compromiso establece los altos estándares y los niveles de servicio esperables.





Objetivo del servicio de atención al cliente

Nuestro objetivo es prestar a nuestros clientes un servicio profesional y de alta calidad que supere sus expectativas. Para lograrlo, prestaremos atención a sus necesidades y les proporcionaremos con diligencia información práctica, clara y precisa.

Pondremos todo nuestro empeño en garantizar que todos nuestros clientes queden satisfechos, valoraremos periódicamente los niveles de satisfacción y publicaremos los resultados. Actuaremos con celeridad para resolver cualquier problema o preocupación que pueda surgir.

Nuestro compromiso

Nuestros clientes interactúan con nosotros de múltiples maneras. Nuestro objetivo es asegurarnos que todos ellos se sienten apreciados y valorados cada vez que nos contacten.

Nos comprometemos a ofrecer los siguientes servicios:

- Valoración y respeto por nuestros clientes.
- Cortesía y eficiencia para responder las consultas telefónicas de nuestros clientes.
- Nuestros servicios de apoyo estarán a su disposición vía telefónica y presencialmente dentro del horario comercial habitual.
- Nuestra página web se actualizará con frecuencia para informar sobre fechas y tarifas de los exámenes.
- Las comunicaciones por escrito y en línea serán profesionales, claras, precisas y estarán actualizadas.
- Nuestro personal será profesional, proactivo y atento. Se presentará debidamente identificado, idealmente mediante tarjeta o distintivo de identidad.
- Prestaremos en todo momento asesoramiento sobre los exámenes. Nuestros centros preparadores dispondrán de todo el apoyo necesario para llevar adelante los exámenes de Cambridge English.
- La opinión de nuestros clientes nos ayudará a mejorar constantemente nuestros servicios.
- Los reclamos se tramitarán con rapidez, se tratarán con discreción, y se resolverán en un plazo acordado. No trataremos a los candidatos de forma diferenciada por haber presentado un reclamo.
- Las instalaciones y los lugares de examen estarán limpios y serán accesibles, seguros y acogedores para todos los candidatos.
- El proceso de inscripción será simple y eficaz para ofrecer un mejor servicio.
- Los materiales de examen, la información y los datos personales de los candidatos se tratarán de forma segura y confidencial.
- Las tarifas de examen serán publicadas y serán de fácil acceso. Informaremos a los candidatos lo antes posible sobre cualquier costo no contemplado, como los recargos por inscripción fuera de plazo en nuestra página web.



Nuestros estándares

Cuando nos llame por teléfono:

- Procuraremos atender su llamada con prontitud. Nos identificaremos siempre por nuestro nombre y, si es posible, trataremos de dar respuesta a su consulta de inmediato.
- Si no pudiéramos resolver su consulta, tomaremos cumplida nota y le daremos contestación lo antes posible. Si la persona con la que desea contactar no estuviera disponible durante dicho plazo, nos cercioraremos de que otra persona adecuada le responda en el mismo plazo.

Cuando nos escriba o nos envíe un correo electrónico:

- Procuraremos darle una respuesta lo antes posible y, en todo caso, en un plazo máximo de dos días hábiles.
- Si desea presentar un reclamo, puede enviar un correo electrónico a cambridge@aaci.org.ar. Se acusará recibo de su reclamo en un plazo de dos días. Una vez hayamos recibido toda la información sobre su reclamo, nos comprometemos a hacer todo lo posible para dar una respuesta exhaustiva a la misma en un plazo de treinta días. Le mantendremos al tanto de cualquier incidencia que pueda producirse.
- Comprobaremos periódicamente nuestro buzón de correo electrónico a lo largo de la jornada laboral.

Cuando visite nuestras instalaciones:

- Siempre habrá alguien de nuestro personal en recepción dispuesto a atenderle sin demora.

Resultados de Cambridge English Language Assessment

- Una vez recibidos los certificados de Cambridge, se les informará a los candidatos de que ya se encuentran disponibles para que puedan recogerlos.

