

## PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z KLIENTEM

---

Klaster Innowacji Społecznych

Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice

### Etapy postępowania z klientem (szkolenia na zlecenie)

1. **Kontakt z klientem** – wysłanie oferty po wcześniejszej prośbie klienta lub w odpowiedzi na newsletter, ofertę na stronie www, mediach społecznościowych itp.
  2. **Wysłanie formularza diagnozy potrzeb oraz dodatkowych pytań** drogą mailową do klienta (Ankieta badania potrzeb szkoleniowych / Formularz diagnozy potrzeb).
  3. **Analiza formularza**, zebranie dodatkowych informacji od klienta, przeprowadzenie analizy diagnozy potrzeb.
  4. **Przygotowanie indywidualnej/spersonalizowanej oferty** z numerem dla klienta. Dobór eksperta/trenera z bazy.
  5. **Wysłanie oferty do klienta** wraz ze szczegółowym opisem usługi, notą dotyczącą eksperta/trenera oraz wyceną usługi.
  6. **Negocjacje z klientem** – ustalenie ostatecznych warunków współpracy. Wysłanie do klienta **Karty zgłoszenia**.
  7. **Akcept klienta** dotyczący przedstawionej oferty. Wysłanie umowy wraz z dokumentami RODO.
  8. **Odesłanie podpisanej umowy** przez klienta wraz z akceptacją warunków świadczonej usługi.
  9. **Organizacja usługi** – przygotowanie materiałów, certyfikatów, dokumentów (zgodnie z check-listą, jeśli stosowana).
  10. **Monitoring usługi** – przeprowadzenie ewaluacji usługi ( Ankieta ewaluacji szkolenia).
  11. **Wysłanie/przekazanie klientowi** protokołu zdawczo-odbiorczego (Protokół realizacji usługi) oraz informacji zwrotnej po zakończeniu usługi.
  12. **W razie reklamacji** – dostępne: Formularz reklamacji usługi, Procedura reklamacji usług.
-