

PROCEDURA ZAPEWNIANIA JAKOŚCI USŁUG DORADCZYCH

ERP&M Consulting Mateusz Zborowski

Ul. Bohomolca 11/48, 31-416 Kraków

www.aec-szkolenia.com

I. WSTĘP

Niniejsza procedura określa zasady zapewniania jakości usług doradczych świadczonych przez ERP&M Consulting Mateusz Zborowski.

Procedura wdraża wewnętrzny system zapewniania jakości, który uwzględnia analizę potrzeb klientów, ocenę przebiegu usług doradczych oraz wykorzystanie wniosków z realizowanych projektów do doskonalenia świadczonych usług.

Treść procedury jest udostępniana osobom współpracującym przy realizacji usług doradczych, które zobowiązane są do zapoznania się z jej zapisami oraz ich stosowania.

II. KOMPETENCJE I ROZWÓJ KADRY DORADCZEJ

- Doradcy posiadają kompetencje merytoryczne odpowiednie do zakresu realizowanego doradztwa.
- Doradcy posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie związane z obszarem doradztwa (np. zarządzanie projektami, analiza procesów biznesowych, zarządzanie organizacją).
- Rekrutacja doradców odbywa się na podstawie analizy CV, dokumentów potwierdzających kwalifikacje oraz doświadczenia zawodowego.
- Doradcy uczestniczą w działaniach rozwojowych takich jak szkolenia specjalistyczne, konferencje branżowe oraz projekty rozwojowe.
- Firma prowadzi bazę doradców i ekspertów zawierającą informacje o ich kwalifikacjach oraz doświadczeniu.

III. MERYTORYCZNE PRZYGOTOWANIE USŁUG DORADCZYCH

- Usługi doradcze realizowane są w oparciu o analizę potrzeb klienta.
- Diagnoza potrzeb obejmuje analizę problemów zgłaszanych przez organizację oraz analizę funkcjonujących procesów projektowych.
- Zakres usługi doradczej ustalany jest na podstawie przeprowadzonej diagnozy.

- W ramach realizacji doradztwa stosowane są m.in. wywiady z przedstawicielami organizacji, analiza dokumentacji projektowej, analiza procesów organizacyjnych oraz konsultacje eksperckie.
- Wynikiem realizacji usługi doradczej są m.in. raport z analizy procesów, rekomendacje usprawniające oraz plan działań.

IV. SYSTEM OCENY JAKOŚCI USŁUG DORADCZYCH

- Ocena jakości usług doradczych może być realizowana poprzez rozmowę podsumowującą z klientem.
- Analizowane są opinie klienta po zakończeniu realizacji usługi.
- Ocena obejmuje stopień realizacji celów doradztwa oraz przydatność rekomendacji.
- W przypadku dłuższych projektów doradczych możliwe jest przeprowadzenie spotkań ewaluacyjnych.
- Wnioski z realizacji usług doradczych wykorzystywane są do doskonalenia metod pracy oraz oferty doradczej.

V. PROCEDURY DOTYCZĄCE NIEPRZEWIDZIANYCH OKOLICZNOŚCI

W przypadku wystąpienia sytuacji uniemożliwiających realizację usługi doradczej zgodnie z planem (np. niedostępność doradcy, problemy organizacyjne po stronie klienta, zdarzenia losowe) podejmowane są działania organizacyjne uzgodnione z klientem.

Może to obejmować w szczególności zmianę terminu spotkania doradczego, zmianę formy realizacji (np. spotkanie zdalne) lub zmianę osoby realizującej usługę doradczą.

VI. PROCEDURA REKLAMACJI

W przypadku gdy usługa doradcza nie spełni oczekiwań klienta, stosowana jest procedura reklamacji usług doradczych. Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej lub elektronicznej i rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych.

Wnioski z reklamacji wykorzystywane są do doskonalenia jakości świadczonych usług.