

STANDARDY REALIZACJI USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Kadra trenerska zatrudniana przez firmę Orange Hill posiada doświadczenie zawodowe i wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń oraz przygotowanie do prowadzenia szkoleń dla osób dorosłych – certyfikowani trenerzy.
2. Przed rozpoczęciem szkoleń, zarówno w przypadku szkoleń otwartych jak i zamkniętych, firma Orange Hill prowadzi badanie potrzeb szkoleniowych uczestników. W szkoleniach otwartych Trener lub Koordynator organizacyjny kontaktuje się telefonicznie lub e-mailowo ze zrekrutowanymi uczestnikami. W przypadku szkoleń zamkniętych Trener korzysta z udostępnionych przez firmę analiz i/lub dodatkowo przeprowadza własne, w odpowiednim czasie przed szkoleniem. Zebrane informacje są wykorzystywane do dobrania odpowiednich treści i materiałów szkoleniowych oraz formy prowadzenia szkolenia.
3. Przed rozpoczęciem szkoleń z uczestnikami szkoleń (Klientem) podpisywana jest umowa szkoleniowa.
4. Firma Orange Hill gwarantuje uczestnikom dbałość o wysoką jakość szkoleń pod względem merytorycznym i organizacyjnym. Każde szkolenie objęte jest opieką Koordynatora organizacyjnego, który dba o wszystkie kwestie logistyczne oraz Opiekuna merytorycznego, który dba o treść i rezultaty szkoleń.
5. Orange Hill organizuje szkolenia w formie pojedynczych spotkań lub modułowej (tj. cyklu wzajemnie uzupełniających się tematów). Dzień szkoleniowy trwa nie więcej niż 8 godzin zegarowych, w tym co najmniej dwie przerwy 15-minutowe oraz jedna 30-minutowa.
6. Szkolenia organizowane są w wynajętych salach lub w siedzibie Klienta (na jego życzenie). Sale są dostosowane do liczby uczestników, ogrzewane i klimatyzowane (w zależności od



warunków atmosferycznych), mają dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego. Na życzenie klienta firma organizuje catering – przerwy kawowe oraz obiad. Sale wyposażone są w odpowiednie środki i materiały dydaktyczne: tablica, flipchart, komputer i rzutnik multimedialny, przybory do pisania oraz inne specjalistyczne pomoce dydaktyczne, o ile są wymagane na szkoleniu.

7. Uczestnicy szkoleń otrzymują na szkoleniach materiały podsumowujące treści szkolenia oraz materiały dodatkowe: notatnik i długopis. Obowiązkiem trenerów jest również przygotowanie dla uczestników różnego rodzaju pomocy, wspierających dalsze samodzielne uczenie, np. lista pozycji książkowych lub artykułów, ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, materiały audiowizualne, rekomendacje. Dodatkowo, na życzenie Klienta, firma organizuje spotkania i sesje poszkoleniowe, doradztwo, konsultacje osobiste lub dystansowe, lekcje e-learningowe. Ponadto, firma może zaoferować liczne rozwiązania z zakresu HR np. narzędzia do badania satysfakcji pracowników, kultury organizacyjnej, satysfakcji klientów oraz zarządzania wiedzą.
8. Na szkoleniach wykorzystywane są różnorodne metody i formy kształcenia, dostosowane do zakładanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
9. Do każdego szkolenia prowadzona jest dokumentacja szkoleniowa. Należą do niej m. in.: lista obecności, dziennik zajęć, harmonogram szkolenia, lista odbioru certyfikatów, ankiety ewaluacyjne oraz – w przypadku szkoleń otwartych – dodatkowo kwestionariusze osobowe.
10. Wszystkie szkolenia podlegają ocenie uczestników w procesie ewaluacji, realizowanej na zakończenie szkolenia w formie badania kwestionariuszowego. Firma zbiera wyniki tej oceny i przedstawia trenerom oraz osobom odpowiedzialnym za organizację szkoleń. W przypadku szkoleń zamkniętych raport z ewaluacji szkoleń (częstkowe i na zakończenie) prezentowane są przedstawicielowi Klienta. Na stronie internetowej można zapoznać się z referencjami Klientów.
11. Na zakończenie szkolenia uczestnicy, którzy spędzili na szkoleniu co najmniej 80% czasu jego trwania, otrzymują certyfikat potwierdzający wzięcie udziału w szkoleniu.
12. Każdy uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy szkolenie nie spełniło jego oczekiwań jakościowych.

PROCEDURA REKLAMACJI

Procedura reklamacji jest realizowana w sytuacji, gdy szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Prawo złożenia reklamacji przysługuje każdemu Uczestnikowi szkolenia (w przypadku szkoleń otwartych) lub Klientowi (w przypadku szkoleń zamkniętych). Reklamacja może dotyczyć kwestii merytorycznych i/lub organizacyjnych.

Reklamacje Uczestnik składa najpóźniej w terminie 30 dni od daty zakończenia szkolenia w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres: biuro@orangehill.pl) lub pocztą zwykłą (na adres: Orange Hill Sp. z o.o., ul. Poznańska 6/4, 30-012 Kraków), koniecznie z dopiskiem "reklamacja szkolenia". Reklamacje rozpatrywane są przez Koordynatora organizacyjnego w terminie do 14 dni od daty ich otrzymania.

Przy rozpatrywaniu reklamacji Koordynator organizacyjny konsultuje się z Trenerem szkolenia, Opiekunem merytorycznym, podwykonawcami (np. hotelem wynajmującym salę szkoleniową) oraz Prezesem Zarządu Orange Hill.

W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Koordynator organizacyjny proponuje Uczestnikowi (lub Klientowi) rekompensatę, w zależności od rodzaju reklamowanej kwestii np. powtórzenie szkolenia, zrealizowanie dodatkowego szkolenia, dodatkowe formy edukacyjne (konsultacje, coaching) itp. Rodzaj zadośćuczynienia będzie w każdym przypadku indywidualnie ustalany w porozumieniu z Uczestnikiem lub Klientem.

Orange Hill nie odpowiada za błędy w danych zawartych w wystawionych fakturach lub w wydanych certyfikatach, w przypadku podania przez Uczestnika szkolenia w Kwestionariuszu osobowym błędnych danych osobowych, w tym danych niezbędnych do wystawienia faktury. Reklamacje w takim przypadku nie będą uznawane.

W przypadku reklamacji dotyczących usług świadczonych przez stronę trzecią, Orange Hill przekaże reklamację podwykonawcy. Zostanie ona rozpatrzona zgodnie z procedurami



obowiązującymi u podwykonawcy. Odpowiedzialność Orange Hill zostaje w takim przypadku ograniczona do przekazania w terminie reklamacji podwykonawcy i poinformowania o tym fakcie Uczestnika szkolenia, Klienta.

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU POJAWIENIA SIĘ NIEPRZEWIDZIANYCH TRUDNOŚCI

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np. nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji, Koordynator organizacyjny pilnie podejmuje działania naprawcze.

W takiej sytuacji Koordynator organizacyjny przedstawia Uczestnikom szkolenia lub Klientowi alternatywne rozwiązania, np. zamiana trenera, sali szkoleniowej lub inne w zależności od rodzaju trudności. Przed rozmową z Uczestnikami szkolenia lub Klientem konsultuje rozwiązanie z Opiekunem merytorycznym i Prezesem Zarządu. Jeśli Uczestnicy szkolenia lub Klient wyrazi zgodę, Koordynator organizacyjny dokonuje stosownych zmian. Jeżeli zmiany nie uda się przeprowadzić w odpowiednim czasie przed szkoleniem wówczas za zgodą Uczestników szkolenia lub Klienta ulega zmianie termin szkolenia.