

Procedura reagowania na sytuacje nadzwyczajne i reklamacje

Kancelaria Brokerska Futura Aneta Rydwańska

Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie sprawnego, przejrzystego i empatycznego sposobu reagowania na sytuacje nadzwyczajne, skargi, reklamacje i uwagi uczestników procesów rozwojowych, szkoleń i warsztatów.

Procedura ma na celu utrzymanie wysokiego poziomu jakości usług oraz budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa wśród uczestników.

Zakres obowiązywania

Procedura dotyczy wszystkich usług oferowanych przez Kancelarię Brokerską Futura:

- szkoleń i warsztatów grupowych,
- coachingu i mentoringu indywidualnego,
- działań doradczych i rozwojowych.

Obowiązuje wszystkich uczestników, klientów oraz współpracowników firmy.

Definicje

- **Sytuacja nadzwyczajna** – każde zdarzenie, które zakłóca realizację usługi, np. nagła nieobecność uczestnika lub trenera, przerwa w dostawie prądu, awaria sprzętu, problemy techniczne podczas szkolenia online.
- **Reklamacja / skarga** – każde zgłoszenie uczestnika lub klienta dotyczące niezadowolenia z przebiegu lub organizacji usługi, jakości materiałów, sposobu komunikacji lub efektów szkolenia.

1. Zasady ogólne

- Każda osoba ma prawo do zgłoszenia skargi, reklamacji lub uwagi.
- Zgłoszenia rozpatrywane są z poszanowaniem zasad empatii, poufności i równego traktowania.
- Celem procedury nie jest szukanie winnych, lecz **szukanie rozwiązań i wniosków na przyszłość**.
- Wszystkie zgłoszenia są analizowane, a wnioski z nich wykorzystywane w procesie doskonalenia jakości usług.

2. Zgłaszanie sytuacji nadzwyczajnych

Sytuacje nadzwyczajne należy zgłaszać **niezwłocznie po ich wystąpieniu**, w formie:

- ustnej (bezpośrednio trenerowi),

- e-mailowej: **biuro@kbfutura.pl**,
- telefonicznej: **603-427-603**.

W zgłoszeniu należy krótko opisać zdarzenie, jego okoliczności i ewentualne skutki.

W przypadku zdarzeń mających wpływ na bezpieczeństwo uczestników (np. problemy zdrowotne, awaria sali, zdarzenie losowe) trener natychmiast przerywa zajęcia i podejmuje działania zgodne z zasadami bezpieczeństwa.

3. Składanie reklamacji lub skargi

Reklamacje można składać w terminie **do 14 dni od zakończenia szkolenia / usługi**, w jednej z poniższych form:

- pisemnej (formularz reklamacji lub e-mail),
- ustnej (podczas rozmowy z trenerem),
- anonimowo – jeśli uczestnik nie chce ujawniać danych.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko (opcjonalnie),
- nazwę szkolenia / usługi,
- datę realizacji,
- opis zastrzeżeń i oczekiwania uczestnika.

4. Sposób rozpatrywania reklamacji

1. Wszystkie zgłoszenia trafiają do właścicielki firmy – **Anety Rydwańskiej**.
2. Każde zgłoszenie jest analizowane w ciągu **7 dni roboczych**.
3. W zależności od charakteru sprawy podejmowane są działania naprawcze, np.:
 - rozmowa wyjaśniająca z uczestnikiem,
 - dodatkowe konsultacje lub materiały,
 - rekompensata (np. możliwość udziału w kolejnym szkoleniu).
4. Odpowiedź przekazywana jest uczestnikowi **pisemnie lub ustnie** – z informacją o sposobie rozwiązania sprawy.
5. Wszystkie reklamacje są rejestrowane w **Rejestrze zgłoszeń i reklamacji**, prowadzonym przez właścicielkę firmy.

5. Postępowanie w sytuacjach kryzysowych

W przypadku zdarzeń wymagających natychmiastowej reakcji (np. problem zdrowotny uczestnika, przerwanie zajęć, konflikt w grupie):

- trener / prowadząca podejmuje decyzję o przerwaniu lub kontynuacji zajęć,
- zapewnia bezpieczeństwo uczestnikom,
- dokumentuje zdarzenie w **Formularzu zdarzenia nadzwyczajnego**,
- przekazuje informację uczestnikom o dalszym postępowaniu (nowy termin, forma rekompensaty itp.).

6. Dokumentowanie i analiza zgłoszeń

Każde zgłoszenie (skarga, reklamacja, zdarzenie nadzwyczajne) jest zapisywane w rejestrze, który zawiera:

- datę zgłoszenia,
- rodzaj sytuacji,
- opis problemu,
- działania podjęte,
- termin i sposób rozwiązania,
- wnioski do wdrożenia.

Wnioski z rejestru analizowane są raz w roku i omawiane w ramach **rocznego przeglądu jakości**.

7. Odpowiedzialność

Za przyjmowanie, analizę i archiwizowanie zgłoszeń odpowiada:
Aneta Rydwańska – coach, trener, trener mentalny.

8. Poufność i zasady etyczne

Wszystkie zgłoszenia są traktowane jako poufne.

Osoby zgłaszające mają gwarancję, że ich uwagi nie wpłyną negatywnie na dalszą współpracę ani ocenę.

Wszystkie działania podejmowane są zgodnie z Kodeksem Etycznym Trenera i zasadami zaufania.

Data wdrożenia procedury: listopad 2025

Data aktualizacji: listopad 2025

Aneta Rydwańska

coach, trener, trener mentalny

Kancelaria Brokerska Futura Aneta Rydwańska

ul. Konarskiego 3/3, 33-300 Nowy Sącz

e-mail: biuro@kbfutura.pl | tel. 603-427-603

Formularz reklamacji / zgłoszenia sytuacji nadzwyczajnej

Kancelaria Brokerska Futura Aneta Rydwańska

Cel formularza

Formularz służy do zgłaszania wszelkich uwag, skarg, reklamacji lub sytuacji nadzwyczajnych dotyczących przebiegu szkolenia, warsztatu, coachingu lub mentoringu. Celem jest wspólne znalezienie rozwiązania oraz ciągłe doskonalenie jakości usług oferowanych przez Kancelarię Brokerską Futura.

1. Dane osoby zgłaszającej

(jeśli zgłoszenie ma charakter anonimowy, pozostaw puste pola)

Imię i nazwisko:

Nazwa firmy / organizacji (jeśli dotyczy):

Adres e-mail / telefon kontaktowy:

2. Dane usługi, której dotyczy zgłoszenie

Tytuł szkolenia / warsztatu / procesu:

Data realizacji:

Forma realizacji: ☐ stacjonarna ☐ online ☐ hybrydowa

3. Rodzaj zgłoszenia (proszę zaznaczyć właściwe pole)

☐ Reklamacja dotycząca jakości lub przebiegu usługi

☐ Skarga na organizację, materiały lub warunki szkolenia

☐ Zgłoszenie sytuacji nadzwyczajnej (zdarzenie losowe, techniczne, zdrowotne itp.)

☐ Inne (proszę opisać)

4. Opis zgłoszenia

Proszę opisać, czego dotyczy zgłoszenie, wskazać sytuację lub problem, który się pojawił:

.....
.....
.....
.....

5. Oczekiwany sposób rozwiązania sprawy / propozycje uczestnika

.....
.....
.....

6. Sposób złożenia formularza

- ☐ Przekazano osobiście trenerce prowadzącej
☐ Wysłano e-mailem na adres: **biuro@kbfutura.pl**
☐ Inna forma:

7. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia

(data i podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

Data przyjęcia:

Podpis:

Imię i nazwisko: **Aneta Rydwańska – coach, trener, trener mentalny**

Dziękuję za zgłoszenie i podzielenie się opinią.

Każda uwaga jest dla mnie ważna i służy temu, by kolejne szkolenia i procesy były jeszcze lepsze i bardziej dopasowane do potrzeb uczestników.

Kancelaria Brokerska Futura Aneta Rydwańska

ul. Konarskiego 3/3, 33-300 Nowy Sącz

e-mail: biuro@kbfutura.pl | tel. 603-427-603