

Charte de Service à la Clientèle

Centre d'Examens Cambridge English FR035

En tant que Centre Platinum, nous sommes fiers de garantir à nos clients un service de qualité exceptionnelle. Ce statut reflète notre engagement continu envers l'excellence dans l'organisation des examens et la satisfaction de nos partenaires et candidats.

Nos engagements pour maintenir et dépasser les standards de qualité associés à notre statut Platinum :

1. Accompagner nos partenaires et candidats

- Offrir un soutien personnalisé aux centres de préparation, entreprises, et candidats individuels pour les inscriptions et les cours de préparation en autonomie aux examens Cambridge English.
- Fournir des informations claires et détaillées concernant les démarches administratives et les étapes à suivre.

2. Assurer une communication transparente et efficace

- Actualiser régulièrement notre site internet avec les dates des examens, tarifs, modalités d'inscription et toutes autres informations pratiques nécessaires.
- Répondre à toutes les demandes d'information dans un délai de 5 jours ouvrables.

3. Offrir une expérience d'examen de qualité

- Proposer un environnement professionnel et accueillant pour les candidats le jour de l'examen.
- S'assurer que tous les examinateurs, surveillants et membres de l'équipe soient identifiables et formés pour répondre aux besoins des candidats.
- Respecter strictement les normes et politiques de Cambridge English en matière de sécurité et de confidentialité.

4. Protéger vos données personnelles

Garantir la confidentialité des informations, documents et données liés aux examens.

6. Traiter les réclamations avec diligence

Répondre à toutes les réclamations dans un délai de 10 jours ouvrables via notre procédure dédiée, disponible sur notre site internet dans la rubrique « Nous Contacter ».

7. S'engager dans une démarche d'amélioration continue

Mesurer et analyser les niveaux de satisfaction de nos clients afin d'améliorer nos services.

Merci de votre confiance !

Marion BAUDOUIN
Centre Manager