

**Postup zpracování poradenské služby
AGRO 2000 OPPZ s.r.o.**

Platnost od: 2. 1. 2025

AGRO 2000 OPPZ s.r.o.

M. Horákové 390, 674 01 Třebíč

IČ: 29312612

tel.: 568 824 727

číslo verze: PZ01

Časový rámec zpracování poradenské služby

1. Příjem požadavku na poradenskou službu
 - vyplněním žádosti uvedené na webových stránkách a zaslání na email
 - prostřednictvím emailu, telefonu
 - prostřednictvím přímého kontaktu na konkrétního poradce telefonicky, emailem a na základě osobního jednání.
2. Na interním disku S je složka Příjem Žádostí, kam se každá nová žádost zaneše a následně se žádosti přidělí vhodný poradce (koordinuje Havránková). Nejpozději do 5 pracovních dní bude zákazník kontaktován.
3. V případě rozhodnutí o přijetí zakázky je klientovi zaslána Smlouva o poskytování poradenské služby. Po odsouhlasení dojde k podpisu.
4. Provedení poradenské služby vybraným poradcem u klienta.
5. Vystavení a odeslání faktury za provedenou poradenskou službu klientovi.
6. Vyhodnocení – po ukončení každé poradenské služby klient zhodnotí poskytnutou službu vyplněním Dotazníku spokojenosti s kvalitou poradenské služby. Dotazník slouží poskytovateli poradenské služby jako zpětná vazba. V případě nespokojenosti vyplní zákazník Formulář stížností (na vyžádání zašle poskytovatel poradenské služby). Stížnost může být podána i písemnou formou prostřednictvím dopisu, e-mailu (přijímají a evidují se i anonymní stížnosti). Stížnost se musí zaevidovat a příslušný poradce musí nespokojenost klienta prošetřit a následně vyřešit. Stížnost se považuje za vyřešenou zasláním odpovědního dopisu či emailu stěžovateli. Doba pro vyřízení stížnosti je max. 30 kalendářních dní ode dne přijetí stížnosti.

Postup zpracování poradenské služby

