Praktisk information och villkor

Denna sida beskrivs praktiska detaljer och de villkor som gäller då du beställt en utbildning eller seminarium hos Learning4u AB. Kontakta oss gärna på telefon vid frågor.

Bokning

Boka på webben av seminarier

1. Sök upp seminarium under frukostseminarier eller annat du vill boka.
2. Klicka Anmälan av det seminarium du är intresserad av.
3. Nu anger du anger du namn och kontaktuppgifter samt slutför din beställning. Du får ett kvitto på din beställning så snart du skickat den.
4. Inom maximalt tre dagar får du ett bekräftelsemail på din beställning av oss med ytterligare information.
5. I god tid före seminariestart får du en detaljerad kallelse med adress, portkod osv.

Boka via e-post eller telefon

- Skicka e-post till: info@learning4us.se
- Ring oss på telefon 08-743 00 90

Bokningsbekräftelse och/eller offert

Vi skickar skriftlig bokningsbekräftelse, offert, avtal eller mail på överenskommen utbildning till kund.

Nöjd-kund-åtagande

I dialog med kunden ställer Learning4u AB tillrätta så att kunden blir nöjd vilket kan ske under pågående kurs eller vid annat tillfälle. Leverans ska alltid ske utifrån accepterad skriftlig offert och/eller vår bekräftelse där syfte, upplägg, innehåll och konsult beskrivs. Om Learning4u inte levererar utifrån accepterad offert och/eller bekräftelsen har kunden sin fulla rätt att erhålla kompensation enligt Learning4u:s kundklagomålsbehandling. Med skriftlig offert och/eller bekräftelse gäller mail.

Utvärderingsprocess

I samband med beställning av företagsinterna uppdrag bestämmer kunden om och/eller hur utvärdering ska göras. Exempel på olika varianter av kursutvärdering:

1. Kunden utvärderar själv utbildningen muntligen, med svarsmail eller blanketter som vi som konsulter delar ut och samlar in. Därefter får vi feedback då kunden sammanställt resultaten.
2. Learning4u:s konsulter gör alltid en muntlig kursutvärdering i slutet av varje kurs. Frågorna är då: berätta vad du tar med dig från utbildningen, i vilken utsträckning kommer du att använda dina nya kunskaper och färdigheter i jobbet och vad uppskattade du allra mest? Vad kan förbättras i kursen vad avser upplägg, innehåll och kompetens hos konsulten?
3. Rutinen är att den kundansvarige konsulten intervjuar den/de konsulter som genomfört uppdraget och sedan ringer upp kunden inom 4 dagar efter avslutad utbildning för att få feedback utifrån punkterna 1 och 2 i utvärderingsprocessen.

Kundklagomål

Ärendets registrering och behandling: Vid vår uppföljning eller då kunden tar initiativet och påtalar för konsulten eller kundansvarig (vilket ofta är samma person) ska alltid kundansvarig informeras som sedan direkt kontaktar VD på Learning4u. I offerter hänvisas till hemsidan för **Praktisk information och villkor** om hur kunden påtalar eventuellt missnöje.

Missnöje ska påtalas av kunden omedelbart eller senast 5 dagar efter genomförd utbildning. I skriftlig eller muntlig form där mottagandet bekräftas skriftligen av Learning4u omedelbart.

1. Learning4u och kunden träffar en uppgörelse som utgår från förväntningarna utifrån accepterad offert och/eller bekräftelsen.
2. Erbjudandet till kunden är i första hand en ny utbildning som antingen ersätter eller kompenserar för den genomförda utbildningen.
3. Om kunden inte finner erbjudandet i punkt 4 godtagbart återbetalar Learning4u det fakturerade beloppet med 50% efter träffad uppgörelse.
4. Kundklagomålet hanteras av kundansvarig och konsult som tillsammans med VD tar fram en felrapport med åtgärder. VD ansvarar för hela processen avseende kundklagomålshantering. Rapporten ska innehålla: problemet/missnöjet – lösningen/uppgörelsen med kunden – förbättring som eliminerar problemet inför nästa utbildning.

Kenth Dejenstam VD Learning4u ab den 11 mars 2015

Rutiner för ständig förbättring

1. Learning4u kontaktar uppdragsgivaren inom 4 dagar efter utbildning för dialog om vad som var bra och om vad som kan förbättras.
2. Feedback till skådespelarna, maila/ring utifrån utvärderingar och samtal med kunden efter utbildningen. Ansvarig är konsulten och kundansvarig.
3. Konsulten återkopplar till kundansvarig och VD samt utvecklingsansvarig på Learning4u.
4. Våra konsulter och skådespelare samlas en gång per termin för att utveckla pedagogik, metoder och förhållningssätt utifrån genomförda uppdrag och utvärderingar.

Kursdokumentation

Generellt inkluderas kursdokumentation till utbildningarna i form av folder som beskriver teoriavsnittet och en checklist som är en kortfattad form av foldern. I samtliga uppdrag träffas överenskommelse om kursdokumentationen ska vara med eller inte. Ibland har kunden egen dokumentation som ska användas.

Priser och betalning

Priser gäller vid överenskommen dialog med kunden. I kursavgiften ingår kursmaterial.
Moms tillkommer på samtliga priser. Fakturering sker med 20 dagars betalningsvillkor om inget annat överenskommits. Vi fakturerar gärna med e-postfaktura.

Avbokning av utbildning

För avbokning av deltagare och/eller utbildning som görs 0 -10 kalenderdagar före kursstart debiteras med 100%.

Ombokning av utbildning

Ombokning av utbildningstillfälle kan göras senast 10 dagar före kursstart i samråd med Learning4u AB.

Utbildningslokaler

Kunden tillhandahåller ändamålsenliga lokaler för utbildningstillfället, samt förfriskningar och måltider i förekommande fall.

Kenth Dejenstam VD Learning4u ab den 11 mars 2015