

Online tanácsadási protokoll

A tanácsadási munka alapelveit az [Online Mentálhigiénés Szolgáltatók Nemzetközi Szervezete](#) irányelvei alapján fogalmazzuk meg. Az irányelvek megfogalmazása során szem előtt tartottuk a Qualitas T&G Kft. küldetését és a hazai online szintér normáit, annak érdekében, hogy biztosítani tudjuk az átlátható, hatékony és magas szakmai színvonalú működést.

Jelen protokollban a Kliens, Szolgáltatás és Tanácsadó szavakat használjuk az egyszerűség érdekében, ld. Szótár.

Ezek alapján alapelveink a következők:

1. A Klienst minden esetben tájékoztatni kell a folyamatról, jogairól és kötelességeiről, mielőtt a Szolgáltatást igénybe veszi.
2. A Qualitas T&G Kft. Online tanácsadási felületén csak szakképzett, az online tanácsadásra felkészített szakember végezhet tanácsadási munkát. A tanácsadó felkészültségét a Kliensnek joga van ellenőrizni a www.qualitas.hu weboldalon, vagy a Qualitas irodán: 6725 Szeged, Szent Ferenc u. 19., +3662 544148, etanacsadas@qualitas.hu.
3. A tanácsadási folyamat során a biztosított webes eszköz használhatóságáért elérhetőségéért a Tanácsadó felel. Az eszköz webes felületen elérhető, használatához a Kliens oldalán böngészőprogram, hang- (pl. fejhallgató) és videóeszköz (webkamera) szükséges. Ezek biztosítása a Kliens feladata.
4. Klienst tájékoztatni kell az Online tanácsadás mellett elérhető alternatív lehetőségekről. Ilyen a személyes konzultáció, emailés tanácsadás, illetve szükség esetén más jellegű szolgáltatásokról.

5. **Kompetenciahatárok:** A Qualitas T&G Kft. a Kliens által felvetett kérdések, problémák megbeszélésére és a megoldás elősegítésére szakképzett tanácsadót biztosít. A Tanácsadó hatásköre a megrendelésben, vagy szerződésben rögzített problémakörre terjed ki. Amennyiben a Tanácsadó túllépi hatáskörét, és ezt a Kliens jelzi, automatikusan vizsgálatot indítunk. Amennyiben a hatáskör-túllépés igazolást nyer, a Kliensnek jogában áll a tanácsadástól fizetési kötelezettség nélkül elállni.
6. Amennyiben megállapodás születik a Kliens és a Tanácsadó között, a problémakör bővíthető, illetve a Tanácsadó kompetenciahatárainak meghaladása esetén más Tanácsadó bevonására is sor kerülhet, ez azonban a szerződés írásbeli módosításával jár.
7. A Kliens és a Tanácsadó állapodik meg a tanácsadás időtartamát, gyakoriságát és modalitását illetően. A Kliens és a Szolgáltató szerződésben rögzítik a Tanácsadóval megkötött megállapodást, a szerződés tartalmazza a fizetési módot és a tanácsadási folyamat költségére vonatkozó adatokat.
8. A Szolgáltató és a Tanácsadó a Kliens minden személyes, vagy céges adatát, illetve a folyamat során tudomására került információkat bizalmasan kezeli, azokat a Kliens beleegyezése nélkül nem adja tovább.
9. A Tanácsadó a tanácsadási folyamatról és a Kliens részvételéről naplót vezet, ezt a Szolgáltató belső kimutatások céljára kivonatosan felhasználhatja. A kivonat az alábbi elemekre terjed ki: tanácsadási folyamat időtartama és gyakorisága, problémakör, eredményesség, Kliens által továbbengedett demográfiai adatok.
10. Az előre egyeztetett tanácsadási alkalmat lemondani csak legalább 48 órával a tanácsadási időpont előtt írásban lehet. Amennyiben a Kliens általi lemondás az időponttól számított 48 órán belül történik, az adott tanácsadásra vonatkozó

díjtétel 75%-át a Szolgáltatónak joga van felszámolni. Amennyiben a tanácsadási időpont a Tanácsadó hibájából nem tartható, ezt a Tanácsadónak szintén legalább 24 órával az időpont előtt írásban kell jeleznie a Kliens felé. Amennyiben ez nem történik meg, a Kliens 1+1 tanácsadási alkalom díjmentes igénybevételére jogosult.

11. Az online tanácsadás folyamatáról a Kliens írásbeli tájékoztatást kap. A tájékoztatóban foglaltak elfogadása a tanácsadási folyamat megkezdésének feltétele.

Szeged, 2013. február 28.

Qualitas T&G Kft.

Szótár:

Blended képzés – Olyan képzési forma, amely magában foglal személyes kontaktórákat, és elektronikus támogatást is, otthoni munka, vagy online órák formájában.

Coaching – Olyan tanácsadási folyamat, amely elsősorban a munkahelyi teljesítményre, konfliktushelyzetek megoldására, illetve vezetői támogatásra irányul.

Mentorálás – Olyan folyamat, amely egy során egy Tanácsadó körülhatárolható szerepben támogatja a Klient.

Online tanácsadás – Olyan szolgáltatás, amely részben, vagy teljes egészében internetes támogatás mellett megy végbe, a Tanácsadó és a Kliens jellemzően (bár nem kizárólagosan) az interneten keresztül, üzenetváltás, vagy audio-vizuális kapcsolat formájában találkozik.

Online tanácsadás – Olyan Tanácsadási folyamat, amely részben, vagy egészben interneten keresztül zajlik.

Tanácsadási folyamat – A szerződéskötéstől az utolsó tanácsadási alkalom lezárásáig tartó folyamat.

Tanácsadó – A tanácsadási szolgáltatást nyújtó szervezet szakembere.

Ügyfélkapu – A www.qualitas.hu weboldal egyik almenüje, ahonnan be lehet lépni a különböző szolgáltatások felületére.

Ülés (meeting) – Egy online találkozó, időtartama alapesetben 50 perc.