

Our Platinum Centre Charter and Mission Statement CEL-Cambridge English Languages

Welcome from our Directors, Karen and Derrick Kerley.

We want our customers to have the best possible experience when working with us.

Our staff is committed to your success and to making sure that candidates reach their full potential. This Charter sets out the high standards and level of service that you can expect.

Customer Service Objective

Our objective is to provide a high quality, professional service to our customers which exceeds their expectations.

We will achieve this by listening to our customers' needs and promptly providing practical, clear, and accurate information.

We will strive to ensure that all our customers are satisfied, and we will measure satisfaction levels regularly and publish the results.

We will act promptly to resolve any issues or concerns as soon as they arise.

Our Commitment

Our customers interact with us in a variety of different ways.

In all our interactions with our customers, we want to make sure they feel appreciated and valued.

We are committed to providing the following services:

- Contact with us will leave our customers feeling welcomed, valued, and respected.
- Telephone calls and enquiries will be answered in a polite and efficient manner.
- Our support services will be available by telephone and in person during normal office hours.
- Our website will be regularly updated with details of exam dates, prices, and places where you can take our exams.
- Written and Online communications will be professional, clear, accurate and up to date.
- Our employees will be professional, pro-active, and responsive. Staff on exam days will be clearly identified with an ID badge.
- Exam guidance will be readily available. We will provide our preparation centres with all the necessary support for Cambridge English exams.
- Feedback from our customers will be used to help us continuously improve our customer service.
- Complaints will be managed promptly, handled sensitively, and concluded within an agreed timescale. We will not treat candidates any differently if they have a complaint.
- Premises and exam venues will be clean, accessible, safe, and welcoming for all candidates.

The first choice for your professional development!

- Registration process will be simple and efficient. Registration will be open for as long as possible to offer an enhanced service.
- Information, exam materials and data will be treated in a confidential and secure manner.
- Costs for exams will be published and easily accessible. We will let candidates know as soon as possible about any extra costs such as late entry fees.

Our Standards

When you phone us

- We aim to answer calls promptly. We will always give our name and will try to answer queries straight away if we can.
- If we do not know the answer to a question, we will take a message and respond within two working days.
- If the person you want is not available in this timescale, we will ensure someone else who will be able to help you instead, responds to you in the same timescale.
- If you leave a message on an answer phone during our working hours, we will call you back within three working hours.

When you write to or email us

- We aim to respond with an answer as soon as possible and will always reply within two working days.
- If you have a complaint, you can write to info@CambridgeTesting.ch or speak to a member of our staff.
- Complaints will be acknowledged within two days of receipt. Once we have received full details of your complaint, our promise is that we will do everything we can to respond fully to your issue within fourteen days. Whatever happens, we will keep you informed.
- We will make sure our email in-boxes are checked regularly during the working day.

When you visit our premises

- A member of staff will always be ready to greet you punctually in reception.

Processing of Cambridge English Entries and Results

- Candidates will receive confirmation of Cambridge English exam entries at least five working days before the exam (unless it is a late entry).
- Certificates for Cambridge English exams will be dispatched, no more than five working days after we receive them from Cambridge Assessment English.

Processing of IELTS Test Entries and results

- Test Day entries will be worked on immediately. Test Day Reports for IELTS Tests will be dispatched one working day after results released.

Processing of CELTA and DELTA results and certificates

- Certificates for CELTA and DELTA teacher training awards will be dispatched within 1 day of receipt from Cambridge Assessment English.

Processing of Admissions Testing and results

- Test Day entries will be worked on immediately. Results will be actioned promptly.

The first choice for your professional development!

CEL Cambridge English Languages : www.CambridgeTesting.ch
IELTS Tests : www.ielts.ch
CELTA and Teaching awards : www.celta.ch
A partner of : www.TeachingTrainingTesting.ch
Teaching Training Testing GmbH : www.3ttt.ch

CEL-Cambridge English Languages GmbH
Cambridge Assessment English Platinum Centre
Vadianstrasse 7
9000 St Gallen
Tel: +41 71 278 00 40
Fax: +41 71 278 00 44


Mission Statement

CEL-Cambridge English Languages GmbH is in the business of providing examinations and teacher training. It is our mission to be the best in delivery of examinations, specialised educational training and seminars.

Our vision is to provide a happy, caring and stimulating environment where participants will recognize and achieve their fullest potential.

We have achieved this by following best practice principles, training our members of staff, evaluation and improving our processes, embracing change and accepting that learning is based on both personal and other people's experience.

Quality is our highest priority. We have implemented continuous improvement processes and were

awarded the  certificate. We are honoured that our centre is the only Platinum Centre with this national status.

The first choice for your professional development!



Unsere Charta und unser Leitbild für das Platinzentrum CEL-Cambridge English Languages

Willkommen von unseren Direktoren, Karen und Derrick Kerley.

Wir möchten, dass unsere Kunden die bestmögliche Erfahrung bei der Zusammenarbeit mit uns machen.

Unsere Mitarbeiter setzen sich für Ihren Erfolg ein und sorgen dafür, dass die Kandidaten ihr volles Potenzial ausschöpfen. Diese Charta legt die hohen Standards und das Serviceniveau fest, das Sie erwarten können.

Zielsetzung Kundenservice

Unser Ziel ist es, unseren Kunden einen qualitativ hochwertigen, professionellen Service zu bieten, der ihre Erwartungen übertrifft.

Wir werden dies erreichen, indem wir auf die Bedürfnisse unserer Kunden hören und ihnen umgehend praktische, klare und genaue Informationen zur Verfügung stellen.

Wir werden uns bemühen, sicherzustellen, dass alle unsere Kunden zufrieden sind, und wir werden den Grad der Zufriedenheit regelmäßig messen und die Ergebnisse veröffentlichen.

Wir werden umgehend handeln, um alle Probleme oder Bedenken zu lösen, sobald sie auftreten.

Wir haben uns verpflichtet, die folgenden Dienstleistungen anzubieten:

- Der Kontakt mit uns gibt unseren Kunden das Gefühl, willkommen, geschätzt und respektiert zu sein.
- Telefonanrufe und Anfragen werden höflich und effizient beantwortet.
- Unsere Support-Dienstleistungen werden telefonisch und persönlich während der normalen Bürozeiten zur Verfügung stehen.
- Unsere Website wird regelmäßig mit Einzelheiten zu Prüfungsterminen, Preisen und Orten, an denen Sie unsere Prüfungen ablegen können, aktualisiert.
- Die schriftliche und Online-Kommunikation wird professionell, klar, genau und aktuell sein.
- Unsere Mitarbeiter werden professionell, proaktiv und reaktionsschnell sein. Mitarbeiter an Prüfungstagen werden eindeutig mit einem Ausweis gekennzeichnet.
- Anleitungen zu den Prüfungen werden leicht verfügbar sein. Wir werden unseren Vorbereitungszentren alle notwendige Unterstützung für Cambridge-Englischprüfungen bieten.
- Das Feedback unserer Kunden wird uns helfen, unseren Kundenservice kontinuierlich zu verbessern.
- Beschwerden werden umgehend bearbeitet, sensibel behandelt und innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens abgeschlossen. Wir werden Kandidaten nicht anders behandeln, wenn sie eine Beschwerde haben.
- Die Räumlichkeiten und Prüfungsorte werden für alle Kandidaten sauber, zugänglich, sicher und einladend sein.
- Der Registrierungsprozess wird einfach und effizient sein. Die Registrierung wird so lange wie möglich offen sein, um einen verbesserten Service zu bieten.

The first choice for your professional development!

- Informationen, Prüfungsmaterialien und Daten werden auf vertrauliche und sichere Weise behandelt.
- Die Kosten für Prüfungen werden veröffentlicht und leicht zugänglich sein. Wir werden die Kandidatinnen und Kandidaten so bald wie möglich über zusätzliche Kosten wie etwa Verspätungsgebühren informieren.

Unsere Standards

Wenn Sie uns anrufen

- Wir sind bestrebt, Anrufe umgehend zu beantworten. Wir werden immer unseren Namen nennen und versuchen, Anfragen sofort zu beantworten, wenn wir können.
- Wenn wir die Antwort auf eine Frage nicht wissen, nehmen wir eine Nachricht entgegen und antworten innerhalb von zwei Arbeitstagen.
- Wenn die von Ihnen gewünschte Person in dieser Zeitspanne nicht erreichbar ist, sorgen wir dafür, dass eine andere Person, die Ihnen stattdessen helfen kann, in der gleichen Zeitspanne antwortet.
- Wenn Sie während unserer Arbeitszeiten eine Nachricht auf einem Anrufbeantworter hinterlassen, rufen wir Sie innerhalb von drei Arbeitsstunden zurück.

Wenn Sie uns schreiben oder mailen

- Wir sind bestrebt, so schnell wie möglich zu antworten und werden immer innerhalb von zwei Arbeitstagen antworten.
- Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie an info@CambridgeTesting.ch schreiben oder mit einem unserer Mitarbeiter sprechen.
- Reklamationen werden innerhalb von zwei Tagen nach Eingang bestätigt. Sobald wir alle Einzelheiten Ihrer Beschwerde erhalten haben, versprechen wir Ihnen, dass wir alles tun werden, um innerhalb von vierzehn Tagen vollständig auf Ihr Anliegen zu antworten. Was auch immer geschieht, wir werden Sie auf jeden Fall auf dem Laufenden halten.
- Wir werden sicherstellen, dass unsere E-Mail-Postfächer während des Arbeitstages regelmäßig überprüft werden.

Wenn Sie unsere Räumlichkeiten besuchen

- Ein Mitarbeiter wird immer bereit sein, Sie pünktlich am Empfang zu begrüßen.

Bearbeitung der englischen Cambridge-Einträge und Ergebnisse

- Die Kandidaten erhalten mindestens fünf Werktage vor der Prüfung eine Bestätigung der Anmeldungen zur Cambridge Englischprüfung (es sei denn, es handelt sich um eine verspätete Anmeldung).
- Zertifikate für Cambridge-Englischprüfungen werden spätestens fünf Werktage, nachdem wir sie von Cambridge Assessment English erhalten haben, versandt.

Verarbeitung von IELTS-Test Anmeldungen und Test Day Results

- Die Einträge für den Testtag werden sofort bearbeitet. Testtagsberichte (TRF) für IELTS-Tests werden einen Werktag nach Bekanntgabe der Ergebnisse versandt.

The first choice for your professional development!

CEL Cambridge English Languages : www.CambridgeTesting.ch
IELTS Tests : www.ielts.ch
CELTA and Teaching awards : www.celta.ch
A partner of : www.TeachingTrainingTesting.ch
Teaching Training Testing GmbH : www.3ttt.ch

CEL-Cambridge English Languages GmbH
Cambridge Assessment English Platinum Centre
Vadianstrasse 7
9000 St Gallen
Tel: +41 71 278 00 40
Fax: +41 71 278 00 44

Bearbeitung von CELTA- und DELTA-Ergebnissen und Zertifikaten

- Zertifikate für CELTA und DELTA Lehrerausbildungsauszeichnungen werden innerhalb von 1 Tag nach Erhalt von Cambridge Assessment English versandt

Bearbeitung von Admissions Testing und Ergebnissen

- Eingaben am Testtag werden sofort bearbeitet. Die Ergebnisse werden umgehend bearbeitet.

Leitbild

Die CEL-Cambridge English Languages GmbH bietet Prüfungen und Lehrerausbildung an. Es ist unsere Mission, die Besten in der Durchführung von Prüfungen, spezialisierter Ausbildung und Seminaren zu sein.

Unsere Vision ist es, eine glückliche, fürsorgliche und anregende Umgebung zu schaffen, in der die Teilnehmer ihr volles Potenzial erkennen und ausschöpfen können.

Wir haben dies erreicht, indem wir die Grundsätze der besten Praxis befolgen, unsere Mitarbeiter schulen, unsere Prozesse evaluieren und verbessern, Veränderungen annehmen und akzeptieren, dass Lernen auf persönlichen und fremden Erfahrungen beruht.

Qualität ist unsere höchste Priorität. Wir haben kontinuierliche Verbesserungsprozesse eingeführt und das



Zertifikat erhalten.

Wir fühlen uns geehrt, dass unser Zentrum das einzige Platinzentrum

mit diesem nationalen Status ist.

Karen Kerley/Derrick Kerley
September 2021

The first choice for your professional development!

