

FAQ CLIENTI



easyprofs

CORSI PRIVATI & SOSTEGNO SCOLASTICO

DESCRIZIONE

Easyprofs è un progetto della società *Leekeed* sàrl, con sede a Losanna. Raggruppa servizi di sostegno scolastico, di corsi privati e di gruppo, di coaching e di consigli didattici destinati ad alunni, studenti, privati o aziende (definiti di seguito come «il cliente»).

A. INFORMAZIONI GENERALI

Qual è la zona di copertura dei vostri corsi?

I nostri servizi sono disponibili sull'insieme del territorio svizzero. Ci incarichiamo di trovare un prof competente che risponda alle vostre aspettative, il più vicino possibile da casa vostra.

È possibile beneficiare di una lezione di prova gratuita?

Ad oggi non proponiamo offerte di prova. Tuttavia, se il prof assegnato non risponde alle vostre esigenze, ci assumiamo l'impegno di cercare un sostituto e ciò senza alcuna spesa aggiuntiva.

Le lezioni possono svolgersi durante i week-end, i giorni festivi o le vacanze scolastiche?

Le lezioni sono programmate a seconda delle vostre disponibilità e di quelle del prof. È quindi di capitale importanza indicare in modo chiaro le vostre preferenze nella richiesta iniziale.

Cosa devo fare se cerco un corso in una materia non riportata nella lista dei corsi disponibili?

Se volete fare un corso in una materia non elencata sul nostro sito Internet, vi preghiamo di mettervi in contatto con i nostri uffici.

B. I PROF

Come trovare un prof?

Per trovare un prof, basta fare clic su «Prenotare un corso» e seguire le varie tappe fino al completamento dell'ordine. Una volta effettuato il pagamento, un responsabile *Easyprofs* si farà carico di cercare un professore che risponda alle vostre necessità. Avete anche la possibilità di mettervi in contatto direttamente con un responsabile *Easyprofs* via telefono; egli si impegnerà a fornirvi un'offerta adatta alle vostre esigenze.

Chi sono i prof?

I nostri prof sono, nella stragrande maggioranza dei casi, studenti o neodiplomati.

Sulla base di quali criteri sono reclutati gli insegnanti?

Il reclutamento dei prof *Easyprofs* avviene tramite un test attitudinale e un colloquio individuale. Per ogni candidato, verifichiamo personalmente la validità dei diplomi consegnati dalle istituzioni competenti, delle competenze didattiche ma anche delle qualità umane, così da garantire un insegnamento di qualità.

Come mettersi in contatto con il prof?

Easyprofs lascia libera scelta al prof e al suo allievo di trovare il modo più veloce ed efficace per mettersi in contatto. Una volta attribuito il professore, potete accedere al suo contatto telefonico e pertanto mettervi in contatto con lui. Tuttavia, mettiamo a disposizione degli utenti un'interfaccia privata per la pianificazione dei corsi.

Cosa succede al termine delle ore ordinate?

Un package può essere utilizzato per una durata di 12 mesi a partire dalla data di ordinazione. Non appena le ore ordinate vengono utilizzate, il package viene considerato finito. Il cliente ha quindi 3 mesi di tempo per prolungare la durata di un pack. Ciò consiste nell'acquistare ore aggiuntive a una tariffa decrescente..

Package di base acquistato	Prolungamenti possibili
10 ore	10 o 20 ore
20 ore	10 ore
30 ore	Per fasce di 5 ore

C. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

Come si prenota un corso?

La prenotazione di una formula di corso avviene esclusivamente tramite il nostro sito Internet. Per accedere a nostri servizi, dovete creare un account utente e fare clic alla voce «Prenotare un corso». Tale procedura richiede solo pochi minuti. La vostra richiesta sarà elaborata nei giorni lavorativi successivi.

Quali sono i diversi metodi di pagamento proposti?

Potete saldare i pagamenti tramite fattura, carta di credito (VISA, MASTERCARD, POSTCARD) o Paypal. Basta seguire le istruzioni, molto semplici, riportate sul nostro sito. Il pagamento online è del tutto sicuro.

D. FOLLOW-UP E ORGANIZZAZIONE DELLE LEZIONI

Come si svolge la pianificazione delle lezioni?

L'accesso ai corsi sarà effettivo subito dopo l'assegnazione di un prof. A partire da quel momento, sarete liberi di scegliere l'orario e la frequenza delle lezioni in funzione delle vostre disponibilità e di quelle del prof. Per pianificare un corso, fate clic sulla voce «Pianificazione» del vostro account personale.

Cosa succede durante la prima lezione?

Nel corso della prima lezione, il prof si intrattiene con l'allievo per definire il suo livello nella materia insegnata, così come le sue necessità e priorità.

Esiste un follow-up delle lezioni?

Avete a disposizione un'interfaccia personale dalla quale è possibile consultare l'avanzamento del corso e gli obiettivi raggiunti dopo ogni lezione.

È possibile annullare/spostare una lezione?

Per motivi organizzativi, e salvo casi eccezionali, l'annullamento/spostamento di una lezione deve essere annunciato al più tardi 48 ore prima al prof e in seguito a *Easyprofs* (attraverso l'interfaccia di pianificazione), che deve convalidare la sua richiesta.

È possibile combinare più corsi? (Es. un package matematica + storia combinato)

Quando acquistate un package di ore di corso, questo è valido per una sola materia. Se volete prendere dei corsi in altre materie, dovete acquistare un secondo package di ore per la materia desiderata.

Posso usare le mie ore di Matematica per delle lezioni di Francese, per esempio?

No. Ogni acquisto dà accesso a una sola materia. Allo stesso modo non è possibile spostare le ore di lezioni verso un'altra materia. Per qualsiasi richiesta particolare, vi preghiamo di mettervi in contatto con *Easyprofs*.

L'allievo avrà sempre lo stesso professore?

Mettiamo un punto d'onore nel valutare i nostri professori in funzione delle loro competenze, ma soprattutto della loro motivazione e della loro voglia di insegnare «sul lungo termine». Per quanto possibile, garantiamo lo stesso professore per tutta la durata del contratto.

Esiste una hotline?

Il servizio *Easyprofs* ha una hotline (0840 000 111) disponibile negli orari di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00). Disponiamo inoltre di un supporto online dov'è possibile inviare un messaggio a partire dal vostro account personale.

Chi si fa carico delle spese per i manuali scolastici, le fotocopie ecc.?

Gli eventuali manuali scolastici, fotocopie di cui l'allievo può avere bisogno sono a carico dell'allievo. Per quanto possibile, il prof lavora a partire dai libri già in possesso dell'allievo. Nel caso di un nuovo ramo di insegnamento, il prof può suggerire l'acquisto di un manuale.

Qual è la validità di un package?

Un package è valido 12 mesi a partire dalla data di ordinazione.

 **Trovate tutte le informazioni utili nel vostro «spazio clienti» su www.easyprofs.ch**

© 2011, *Easyprofs* è un servizio della società *leekeed sàrl*