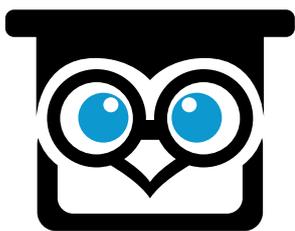


HÄUFIG VON KUNDEN GESTELLTE FRAGEN



easyprofs

PRIVATUNTERRICHT & NACHHILFE

BESCHREIBUNG

Easyprofs ist ein Projekt der Gesellschaft *Leekeed*, die sich in Lausanne befindet. Dieses Projekt umfasst Nachhilfestunden, private und kollektive Kurse, Coaching und pädagogische Ratschläge für Schüler, Studenten, Privatpersonen oder Unternehmungen (die dann als „Kunde“ bezeichnet werden).

A. GENERELLE INFORMATIONEN

Wo sind diese Kurse erhältlich?

Unsere Kurse sind in der ganzen Schweiz erhältlich. Wir suchen Ihnen einen kompetenten Lehrer, der zu Ihren Erwartungen passt und so nah wie möglich bei Ihnen wohnt.

Gibt es einen kostenlosen Probekurs?

Nein, wir bieten derzeit keinen Probekurs an. Aber wenn Ihr zugewiesener Lehrer Ihnen nicht zusagt, können wir kostenlos eine andere Person suchen.

Können die Kurse während des Wochenendes, der Feiertage oder der Schulferien stattfinden?

Die Kurse werden gemäss Ihrer Verfügbarkeit und der des Lehrers geplant. Deswegen ist es wichtig, Ihre Wünsche beim ersten Kontakt mit dem Lehrer klar auszudrücken.

Was muss ich tun, wenn ich einen Kurs in einem Fach suche, das nicht auf der Liste der verfügbaren Kurse steht?

Wenn Sie Kurse möchten, deren Fach nicht auf unserer Webseite steht, nehmen Sie bitte mit unserem Büro Kontakt auf.

B. DIE LEHRER

Wie findet man einen Lehrer?

Um einen Lehrer zu finden, müssen Sie einfach auf „Kurs reservieren“ klicken und den Etappen, die zur Bestellung führen, folgen. Nach der Bezahlung wird Ihnen ein Angestellter von *Easyprofs* einen Lehrer finden. Sie können auch direkt mit einem Angestellten von *Easyprofs* per Telefon Kontakt aufnehmen. Er wird Ihnen dann einen Vorschlag machen, der zu Ihnen passt.

Wer sind die Lehrer?

Unsere Lehrer sind meistens Studenten oder Hochschulabsolventen.

Nach welchen Kriterien werden die Lehrer rekrutiert?

Die *Easyprofs*-Lehrer müssen eine Eignungsprüfung machen und wir treffen sie bei einem Vorstellungsgespräch. Jeder Lehrer wird auf die Gültigkeit seines Diploms einer anerkannten Institution, sowie auf seine pädagogischen Fähigkeiten und menschlichen Eigenschaften geprüft, um einen qualitativ hochwertigen Unterricht zu garantieren.

Wie kann man mit dem Lehrer Kontakt aufnehmen?

Easyprofs überlässt dem Lehrer und seinem Schüler die freie Wahl, das beste Kommunikationsmittel zu finden. Nachdem Ihnen ein Lehrer zugewiesen wird, erhalten Sie seine Telefonkoordinaten und können dann mit ihm Kontakt aufnehmen. Wir stellen den Benutzern eine private Benutzeroberfläche für die Planung der Kurse zur Verfügung.

Was passiert am Ende der bestellten Stunden?

Ein Pack ist während 12 Monaten ab dem Bestelldatum benutzbar. Sobald die bestellten Stunden aufgebraucht sind, wird das Pack als beendet betrachtet. Der Kunde hat dann drei Monate Zeit, um ein Pack zu verlängern. Das heisst, dass er Zusatzstunden zu einem degressiven Tarif erhalten kann.

Gekauftes Basis-Pack	Mögliche Verlängerungen
10 Stunden	10 oder 20 Stunden
20 Stunden	10 Stunden
30 Stunden	Pro 5 Stunden

C. RESERVIERUNGSVERFAHREN

Wie reserviert man einen Kurs?

Die Reservierung eines Kurses kann nur über unsere Webseite gemacht werden. Um einen Zugang zu unseren Dienstleistungen zu haben, müssen Sie ein Benutzer-Konto eröffnen und auf „Kurs reservieren“ klicken. Dieses Verfahren dauert nur einige Minuten. Wir werden dann Ihren Antrag in den nächsten Werktagen bearbeiten.

Wie muss man bezahlen?

Sie können Ihre Abonnements per Rechnung, per Kreditkarte (VISA, MASTERCARD, POSTCARD), oder mit PayPal bezahlen. Sie müssen nur den Instruktionen auf unserer Webseite folgen. Die Online-Bezahlung ist total sicher.

D. ORGANISATION UND FOLGEN DER KURSE

Wie werden die Kurse geplant?

Der Zugang zu Ihren Kursen wird sofort nach der Zuweisung eines Lehrers möglich sein. Ab diesem Moment können Sie über den Zeitplan und die Häufigkeit des Kurses entscheiden, gemäss Ihrer Verfügbarkeit und denen des Lehrers. Um eine Lektion zu planen, müssen sie auf „Planung“ in ihrem persönlichen Konto klicken.

Was passiert während des ersten Kurses?

Während des ersten Kurses unterhält sich der Lehrer mit dem Schüler, um sein Niveau im entsprechenden Fach zu prüfen und seine Bedürfnisse und seine Prioritäten zu definieren.

Gibt es ein Weiterverfolgen der Kurse?

Es steht Ihnen eine persönliche Benutzeroberfläche zur Verfügung, damit Sie die Fortschritte des Kurses und die erreichten Ziele jeder Lektion sehen können.

Ist es möglich, eine Lektion zu annullieren oder zu verschieben?

Aus organisatorischen Gründen, und Sonderfälle ausgenommen, muss die Annullierung/Verschiebung dem Lehrer spätestens 48 Stunden vorher und dann über die Benutzeroberfläche „Planung“ *Easyprofs* gemeldet werden, die ihren Antrag bestätigen müssen.

Kann man verschiedene Kurse kombinieren? (Bsp: ein Pack Mathe + ein Pack Geschichte)?

Wenn Sie ein Pack Unterrichtsstunden kaufen, ist dieses nur für ein Fach gültig. Wenn sie Kurse in anderen Fächern wünschen, müssen Sie jeweils ein Pack für jedes gewünschte Fach kaufen.

Kann ich meine Mathe Stunden für z.B. Französisch benutzen?

Nein, jeder Kauf gilt nur für ein Fach. Sie können Ihre gekauften Stunden nicht für andere Fächer benutzen. Wenn Sie Sonderfragen haben, nehmen Sie bitte mit einem Verantwortlichen von *Easyprofs* Kontakt auf.

Wird der Schüler immer denselben Lehrer haben?

Es ist wichtig für uns, unsere Lehrer gemäss ihren Fähigkeiten und ihrer Motivation auf die Dauer zu unterrichten, zu prüfen. Im Rahmen des Möglichen garantieren wir den gleichen Lehrer während der ganzen Dauer des Vertrags.

Gibt es eine Hotline?

Easyprofs hat eine Hotline (0840 000 111) die während der Öffnungszeiten des Büros erreichbar ist (Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 12 Uhr und von 13 Uhr bis 17 Uhr). Wir haben auch eine Online-Unterstützung, wo Sie uns ein Mail über Ihr persönliches Konto schreiben können.

Wer bezahlt die Lehrbücher, die Kopien usw.?

Die eventuellen Lehrbücher oder Fotokopien, die der Schüler brauchen könnte, muss er bezahlen. Der Lehrer wird im Rahmen des Möglichen versuchen, mit den Büchern des Schülers zu arbeiten. Im Falle eines neuen Fachs kann manchmal der Lehrer den Kauf eines neuen Lehrbuchs vorschlagen.

Wie lange ist das Pack gültig?

Ein Pack ist 12 Monate ab dem Bestelldatum gültig.

 **Sie finden alle nützlichen Informationen in Ihrem „Kunden Konto“ auf www.easyprofs.ch/login.php wieder.**

© 2011, *Easyprofs* ist eine Dienstleistung der *Leekeed GmbH*