

Kvalitetssikring af agenter på Niels Brock Copenhagen Business College

Hos Niels Brock Copenhagen Business College (NBCBC) er det en topprioritet, at vi sikrer kvaliteten og integriteten i vores internationale rekrutteringspartnerskaber. Vi har derfor etableret en omfattende kvalitetssikringsramme, der skal sikre, at alle uddannelsesagenter, som repræsenterer NBCBC, lever op til vores høje standarder og yder præcis, etisk og studentercentreret vejledning.

1. Godkendelse som agent

- a. Potentielle agenter skal udfylde en interesselikendegivelse og dokumentere, at de driver en lovligt registreret virksomhed i deres hjemland. De skal desuden indsende dokumentation for relevant træning, f.eks. fra British Council eller ICEF.
- b. En Admission Officer (AO) vurderer materialet og beslutter, om agenten:
 - modtager information om adgang til vores Agent Academy og loginoplysninger, eller
 - får besked om, at vi ikke ønsker at indgå samarbejde.Hvis der er behov for yderligere afklaring, afholdes et møde via Microsoft Teams.
- c. Agenten gennemfører Agent Academy, som består af links og materialer, der introducerer NBCBC. Derudover afholdes en onboarding-session, hvor AO gennemgår vores programmer, unikke salgsargumenter (USP'er), adgangskrav, undervisningsformer, stipendier, visumproces, leveomkostninger i København og meget mere. For at bestå Agent Academy skal agenten opnå mindst 90 % korrekt i en quiz med 25 spørgsmål. Der gives to forsøg til at bestå.
- d. Når Agent Academy er gennemført, sendes en samarbejdsaftale til underskrivelse. Når begge parter har underskrevet, offentliggøres agenten på vores hjemmeside og får adgang til ansøgningsportalen samt et autorisationscertifikat.

2. Monitorering og evaluering af agenteres performance

NBCBC monitorerer løbende agenternes præstationer ud fra følgende nøgleparametre:

- Antal indsendte ansøgninger
- Optagelses- og tilmeldingsrater
- Betaling af studieafgift
- Visumafslag og årsager hertil
- Studerendes fremmøde og påbegyndelse

Vi analyserer især forholdet mellem ansøgninger og optagelser for at vurdere kvaliteten af de studerende, agenterne rekrutterer. Vi registrerer også de mest almindelige årsager til visumafslag.

3. Tilsyn med sociale medier

Vi fører tilsyn med agenternes onlineaktiviteter for at sikre, at videregivne informationer om NBCBC er korrekte og opdaterede. Ved misvisende opslag kontakter vi straks agenten og beder om rettelse eller fjernelse.

4. Kommunikation og opdateringer

Agenter modtager løbende opdateringer via et nyhedsbrev i starten af hver ansøgningsperiode. Ved tidskritiske ændringer – f.eks. aflysning af et optag – informeres agenterne straks.

5. Klagehåndtering

Alle klager over agents adfærd tages alvorligt og undersøges grundigt. Vi tager nødvendige skridt for at løse et eventuelt problem og for at forhindre, at lignende gentager sig.

6. Akkreditering og baggrundstjek

NBCBC samarbejder kun med agenter, der:

- er akkrediteret af anerkendte organisationer som ICEF eller FELCA, eller
- kan fremvise mindst tre referencer fra institutioner, de har samarbejdet med i minimum to år.

7. Træning og support

Vi tilbyder regelmæssige træningssessioner og opdateringer. Agenter opfordres til at booke individuelle møder ved behov, da vi praktiserer en åben dør-politik.

8. Tilgængelighed

Vores optagelsesteam er tilgængeligt via e-mail, telefon og WhatsApp i åbningstiden, så agenter nemt kan komme i kontakt med NBCBC.

9. Studentfeedback

Alle nye studerende modtager et spørgeskema før ankomst til Danmark, hvor de evaluerer både agentens service og vores onboarding-proces.

Aktuelle agentaftaler

NBCBC har i øjeblikket 30 aktive agenter, der dækker 33 lande.

