

Chestionar pentru evaluarea personalului operational in Customer Service

Potrivit audientelor de tip: *manager, colegi*

Competenta	Afirmatii	Scala evaluare				
Orientarea catre client	Ascuta si reactioneaza la input-ul clientilor; a conceput o metoda de imbunatatire a calitatii relatiilor cu clientii.	1	2	3	4	5
	Raspunde si actioneaza in timp util la solicitarile primite.	1	2	3	4	5
	Stabileste si mentine relatii eficiente cu clientii si le castiga increderea si respectul.	1	2	3	4	5
	Este preocupat(a) activ de satisfacerea nevoilor si cerintelor clientilor interni si externi.	1	2	3	4	5
Asertivitatea	Abordeaza si solutioneaza cu succes discutii conflictuale in relatia cu clientii.	1	2	3	4	5
	Are rabdare sa asculte tot ce au de spus oamenii.	1	2	3	4	5
	Este un/o ascultator(oare) atent(a) si activ(a).	1	2	3	4	5
	Poate reformula clar opiniile altora chiar si atunci cand el/ea nu este de acord cu ele.	1	2	3	4	5
Relationarea	Relationeaza bine cu toate categoriile de oameni, indiferent de nivelul ierarhic, atat din interiorul companiei cat si din exteriorul acesteia.	1	2	3	4	5
	Isi construiește relatiile potrivite, utile si eficiente.	1	2	3	4	5
	Este o persoana diplomata, cu tact.	1	2	3	4	5
	Poate aplana cu tact situatiile tensionate.	1	2	3	4	5
Orientare catre rezultate	Se poate conta pe el/ ea pentru atingerea si chiar depasirea obiectivelor.	1	2	3	4	5
	Este perseverent si rabdator pentru finalizarea activitatilor/proiectelor in care este implicat(a).	1	2	3	4	5
	Aduce imbunatatiri serviciului prestat, pe baza feedback-ului.	1	2	3	4	5
	Nu se pierde în amănunte nerelevante gășind rapid drumul cel mai scurt spre rezultat.	1	2	3	4	5
Furnizarea informatiilor	Furnizeaza informatiile necesare bunei desfasurari a activitatii in timp util.	1	2	3	4	5
	Pune la dispozitie informatiile care ii sunt cerute, respectand termenele comunicate.	1	2	3	4	5
	Furnizeaza informatii utile pentru asistarea procesului decizional.	1	2	3	4	5
	Ofera intr-un mod eficient date, atat catre clienti, cat si catre colegi sau superiori.	1	2	3	4	5
Rezolvarea problemelor	Investigheaza toate sursele disponibile pentru gasirea unor raspunsuri complete la intrebarile si/ sau problemele legate de activitatea sa.	1	2	3	4	5
	Gaseste solutii rapid si eficient pentru dificultatile intalnite in cadrul activitatii sale.	1	2	3	4	5
	Poate identifica cu usurinta toate efectele potentiale ale unei actiuni, si foloseste aceasta abilitate atunci cand se confrunta cu rezolvarea unor probleme.	1	2	3	4	5
	Utilizeaza cu succes algoritmi logici si metode riguroase pentru rezolvarea problemelor, aplicand solutii eficiente.	1	2	3	4	5



Identificarea competentelor de baza te ajuta sa stabilesti un standard de excelenta spre care va trebui sa tindă actualii si potentialii tai angajati. Sa gandesti in perspectiva, strategic. Stii incotro vrei sa mergi si vrei ca toti membrii organizatiei sa tinteasca aceeasi directie. Vrei ca nivelul lor de competenta sa se potriveasca manusa modelului. Bun, directia o intuiesti, dar cum masori distanta de la nivelul actual de competentei la cel ideal? Si cum reusesti sa o micsorezi? Simplu. Aici intervenim noi.

Cu APT360, descoperi atat punctele forte, cat si diferentele de nivel. Astfel, construiesti planuri de actiune concrete care duc la rezultate pe termen lung, deci spre un viitor performant si competitiv.

Expertiza de proces:

- Contabilitate & Finante
- Marketing
- Operatiuni
- Servicii clienti
- Achizitii
- Resurse Umane
- Vânzari
- IT

Expertiza pe baza industriei:

- Comunicatii & High-Tech
- Consumer & Retail
- Domeniul bancar & financiar
- Industria farmaceutica



[CONT DEMO](#)

[CREEZA CHESTIONAR](#)