



Cortesia e disponibilità al tempo dei “social”

Premessa

Questa indagine (composta da 7 domande) si propone di raccogliere informazioni sul tema della cortesia e della disponibilità degli operatori di contact center.

Le informazioni raccolte saranno elaborate garantendo la riservatezza

A tutte le aziende partecipanti sarà inviata la elaborazione conclusiva.

Si precisa che:

- per “cortesia” si intende il comportamento garbato, gentile, premuroso e interessato.*
- per “disponibilità” si intende l’apertura mentale verso gli altri, che agevola l’ascolto e la comprensione delle richieste di supporto.*

1. Quali sono le metodologie di analisi usate dalla sua azienda per capire quanto e come i vostri clienti considerano la cortesia degli operatori di contact center?

(scegliere frequenze e tipologia clienti)

- | | | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mystery Shopper | <input type="checkbox"/> mensile | <input type="checkbox"/> annuale | <input type="checkbox"/> consumer | <input type="checkbox"/> business |
| <input type="checkbox"/> CSI | <input type="checkbox"/> mensile | <input type="checkbox"/> annuale | <input type="checkbox"/> consumer | <input type="checkbox"/> business |
| <input type="checkbox"/> Feedback Instant | <input type="checkbox"/> mensile | <input type="checkbox"/> annuale | <input type="checkbox"/> consumer | <input type="checkbox"/> business |
| <input type="checkbox"/> altra analisi | <input type="checkbox"/> mensile | <input type="checkbox"/> annuale | <input type="checkbox"/> consumer | <input type="checkbox"/> business |

(precisare)

2. Sotto sono riportati alcuni aspetti che descrivono la cortesia e la disponibilità degli operatori di contact center. Segnali quali sono monitorati dalla sua azienda e qual è il loro livello di importanza.

2.1) Uso di parole e frasi cortesi. Per favore, posso, grazie, scusi, benvenuto, con nome cliente

- | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> monitorato | <input type="checkbox"/> non monitorato | | |
| <input type="checkbox"/> per nulla importante | <input type="checkbox"/> abbastanza importante | <input type="checkbox"/> importante | <input type="checkbox"/> molto importante |

2.2) Uso di frasi che mostrano sensibilità. Stiamo provvedendo, ci scusi. Comprendo la situazione

- | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> monitorato | <input type="checkbox"/> non monitorato | | |
| <input type="checkbox"/> per nulla importante | <input type="checkbox"/> abbastanza importante | <input type="checkbox"/> importante | <input type="checkbox"/> molto importante |

2.3) Frasi di chiusura. La ringrazio per averci chiamato....buona giornata

- monitorato non monitorato
 per nulla importante abbastanza importante importante molto importante

2.4) Impiego del tono di voce. La voce non é impersonale, impaziente, impersonale, rude

- monitorato non monitorato
 per nulla importante abbastanza importante importante molto importante

2.5) Impiego dello script. L'operatore non deve sembrare un robot che legge lo script

- monitorato non monitorato
 per nulla importante abbastanza importante importante molto importante

2.6) Ritmo della voce. La velocità ed il ritmo della voce, adeguati alle esigenze del cliente

- monitorato non monitorato
 per nulla importante abbastanza importante importante molto importante

3. Ci sono altri elementi su cui indagate, sempre nella sfera che riguarda il comportamento e la preparazione degli operatori? Scegliere tra i seguenti, oppure inserire un nuovo elemento.

(multirisposta)

- utilizzo dell'hold/mute
- richiesta/utilizzo nome e titolo cliente
- ascolto attivo e controllo della chiamata
- relazione tra cortesia e proposta commerciale
- offerta di ulteriore aiuto e riepilogo finale
- particolare attenzione al cliente nuovo ed inesperto
- altro elemento

.....

4. Sulla base delle vostre attività di ricerca, quanto risultano importanti per i clienti della vostra azienda la cortesia e la disponibilità degli operatori di contact center?

(segnare il livello di importanza)

- 1) per nulla importante 2) abbastanza importante 3) importante 4) molto importante

5. Come la sua azienda giudica l'attività di analisi condotta sugli aspetti di cortesia e disponibilità degli operatori dei contact center?

- Mystery Shopper
 1) non utile 2) abbastanza utile 3) utile 4) molto utile
- CSI
 1) non utile 2) abbastanza utile 3) utile 4) molto utile
- Feedback Instant
 1) non utile 2) abbastanza utile 3) utile 4) molto utile
- altra analisi.....
 1) non utile 2) abbastanza utile 3) utile 4) molto utile

6. Se la sua azienda, in relazione ai risultati delle analisi condotte, ha messo in atto azioni di miglioramento negli ultimi 12 mesi, a quali aree esse sono prevalentemente rivolte?

(multirisposta)

- miglioramento formazione operatori
- modifica frequenze di rilevazione
- modifica organizzativa contact center
- revisione processo di relazione con il cliente,
- revisione processo con particolare attenzione ad alcune tipologie di clienti,
- incremento relazione tra funzioni aziendali
- altro

.....
.....

7. Può descrivere, in breve, una recente iniziativa che si è dimostrata particolarmente efficace nella sfera che riguarda il comportamento e la preparazione degli operatori di contact center?

.....
.....

Grazie per la sua collaborazione!

**Documento da compilare ed inviare a:
Club CMMC – Markab
mediante e-mail: info@club-cmmc.it - mediante fax: 02 875234**
