

## QUANTO SONO IN FORMA GLI OPERATORI?

Per una valutazione delle caratteristiche qualitative e la formulazione di azioni in un processo di cambiamento.

**Le valutazioni alle domande dovranno essere effettuate impiegando i seguenti pesi:**

1 = criterio non soddisfatto

2 = criterio con alcuni elementi deficitari

3 = criterio in parte soddisfatto

4 = criterio discretamente soddisfatto

5 = criterio pienamente soddisfatto

## A QUALE CLASSE DIMENSIONALE APPARTIENE IL SUO CALL CENTER?

sino a 50 postazioni

da 51 a 100 postazioni

da 101 a 300 postazioni

da 300 a 1000 postazioni

oltre 1000 postazioni


## CARATTERISTICHE DELLA PERSONALITA'

A. Quanto si ritiene soddisfatto delle attitudini degli operatori del suo call center alla auto-motivazione?

-----

B. Come valuta la resistenza allo stress e la tolleranza alle intemperanze dei clienti da parte degli operatori?

-----

## COMPETENZE SOCIALI

C. Come giudica la capacità di lavorare in team degli operatori?

-----

D. Come i suoi operatori comunicano entusiasmo e competenza al telefono?

-----

## COMPETENZE COMUNICATIVE

- E. Quanto è soddisfatto dell'utilizzo di tecniche di dialogo efficaci e adattate alla situazione da parte degli operatori (modalità)? \_ \_ \_ \_ \_
- F. Come giudica la chiarezza e la capacità di comunicare dei suoi operatori (contenuto)? \_ \_ \_ \_ \_
- G. Come giudica da parte dei suoi operatori la capacità di instaurare e mantenere un'atmosfera aperta e positiva durante il dialogo? \_ \_ \_ \_ \_

## COMPETENZE DI METODO

- H. Come giudica la capacità di presentazione del prodotto o servizio? \_ \_ \_ \_ \_
- I. Quanto si ritiene soddisfatto della gestione delle obiezioni da parte dei suoi operatori? \_ \_ \_ \_ \_
- J . Come giudica le capacità dei suoi operatori per quanto riguarda il tener traccia della comunicazione con i clienti? \_ \_ \_ \_ \_

## COMPETENZA DEL PROCESSO

- K. Come giudica la capacità dei suoi operatori nel definire una scadenza (entro il...) ? \_ \_ \_ \_ \_
- L . Quanto è soddisfatto della prevenzione di discontinuità nel rapporto (es. disdette, annullamenti) da parte degli operatori?
- M. Come giudica il gestione dei reclami da parte degli operatori? \_ \_ \_ \_ \_
- N. Quale la capacità di utilizzare le conoscenze acquisite o di reperirle per rispondere alle esigenze del cliente? \_ \_ \_ \_ \_

## COMPETENZA TECNICA

- O . Quanto è soddisfatto della padronanza nell'uso degli strumenti informatici da parte dei suoi operatori? \_ \_ \_ \_ \_
- P. Come giudica le conoscenze dei suoi operatori di Internet e gestione e-mail /chat? \_ \_ \_ \_ \_