

1) Насколько важны, с Вашей точки зрения, след. аспекты Вашей работы как сотрудника отдела клиентского сервиса?

	очень важно	важно	менее важно	неважно	не знаю
Создание долгосрочных отношений с клиентами					
Эффективный менеджмент базы контактов, реестров и т.п.					
Эффективный менеджмент документооборота - электронно					
Эффективный менеджмент документооборота - бумажно					
Обработка входящих звонков по телефону					
Ориентация на желания и потребности потенциального клиента					
Активное слушание в беседе с заинтересованными лицами и клиентами					
Грамотная речь - устная					
Убедительная и выразительная 30-тисекундная презентация компании/работы отдела					
Грамотная речь - письменная					
Грамотное оформление письменных предложений					
Решение конфликтных ситуаций с клиентами					
Понимание сути возражений					
Владение успешными техниками обращения с различными типами возражений					
Составление и предложение альтернативных вариантов для решения проблем					
Соблюдение сроков (озвученных обещаний по срокам исполнения)					
Регулярная работа с претензиями/рекламациями (выявление причин, превентивные меры на будущее ...)					
Уважительная коммуникация с коллегами					
Эффективное взаимодействие с коллегами, эффективная внутренняя коммуникация					
Целеполагание и достижение цели					
Определение приоритетов (в т.ч. текущих и долгосрочных задач)					
Планирование времени и дел					
Эффективная обработка большого потока информации					
Умение работать параллельно в различных процессах					
Внимательно-ответственное выполнение рутинной повторяющейся работы					
Эффективная самоорганизация					
Инициативность, личное участие в формировании рабочих процессов					
Умение увидеть проблему наперед, спланировать решение					
Креативность/Гибкость (умение не бояться новизны, видеть в разнообразии новые шансы)					
Самоуважение					
Лидерские навыки и умение управлять					
Делегирование задач сотрудникам					

2) Насколько Вы довольны следующими аспектами Вашей работы как сотрудника отдела клиентского сервиса?

очень доволен	доволен	не очень доволен	недоволен	не знаю

**3) Ваши личные цели в направлении улучшения Ваших навыков:**

через месяц: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

через 2 месяца: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

через 6 месяцев: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

через 12 месяцев: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4) Личные данные:**

Если Вы заинтересованы в личной оценке, пожалуйста, занесите следующие обязательные данные

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Контактный тел. номер: \_\_\_\_\_

Добровольные данные:

место работы: \_\_\_\_\_

начало Вашей деятельности как руководитель (напр. 07/2009): \_\_\_\_\_

день рождения: \_\_\_\_\_