

LIETUVOS METROLOGIJOS INSPEKCIJA

KONSULTAVIMO TELEFONU KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

(Inspekcijos struktūrinio padalinio pavadinimas)

(Data) Nr. _____

Konsultanto pareigos, vardas, pavardė

Skambučio data, laikas, tel. Nr.			
Klausimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas tinkamai pasisveikino?			
Ar konsultantas tinkamai prisistatė?			
Ar konsultantas paprašė skambinančiojo prisistatyti?			
Ar konsultantas išklaušė klausiančiojo klausimą nepertraukdamas ir neįsiterpdamas?			
Ar konsultantas patikslino/pakartojo intereso klausimą?			
Ar konsultantas aiškiai uždavė papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos turinčias aplinkybes?			
Ar konsultantas tinkamai valdė pokalbio eigą?			
Ar konsultantas į paklausėjo klausimą atsakė tiksliai ir teisingai?			
Ar konsultantas nukreipė klausiantįjį ten, kur gali rasti papildomos informacijos?			
Ar konsultantas paklausė klausiančiojo, ar jam dar reikia kokios pagalbos?			
Ar konsultantas užtikrino optimalią pokalbio trukmę?			
Ar konsultantas tinkamai atsisveikino?			
Iš viso: (nurodyti gautų atsakymų skaičių)			
Kokybės procentinė išraiška (K)*			

* (K) apskaičiuojama pagal formulę:

$$K = \frac{\text{Atsakymų „Taip“ skaičius}}{(\text{Atsakymų „Taip“ skaičius} + \text{Atsakymų „Ne“ skaičius})} \cdot 100\%$$

Konsultavimo telefonu kokybė laikoma tinkama, jei (K) vertė ne mažesnė nei 80 %.

Konsultavimo telefonu kokybę vertino:

(Pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)
