Тест «Оценка клинтоориентированности»

Перед вами несколько фраз, которые были сказаны служащими вашей организации при беседе с вашим клиентом. Оцените каждую из них. Если вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой **«П»**, а если отрицательное – буквой **«О»**.

Вопросник

1. «Добрый вечер. Чем я могу помочь вам? Что Вас беспокоить?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Обратитесь к глав. врачу».
3. «К сожалению, ваше вожражение оказалось непростым, но я постараюсь решить его до конца. Буду держать вас в курсе дела».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за совет, но у нас имеются свои правила»
6. «Извините, я не являюсь руководителем этой клиники, поэтому ничем вам помочь не могу».
7. «Я рядовой врач. Что еще вы хотели?».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не откликнулся во время. Вы не пробовали попросит ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил вас ждать. Чем я могу помочь вам?»
10. «Я понимаю вас. Наши сотрудники учтем все ваши требования

Варианты ответов	Номера вопросов									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
«П»										
«О»										

Положительное: 1; 3; 4; 9; 10

Отрицательное: 2; 5; 6; 7; 8

https://www.gd.ru/articles/3498-klientoorientirovannost?from=PW_F5_desktop_ya&ustp=W