

Auto-évaluation : ma capacité à offrir un bon service

Outil pratique *Vente et service à la clientèle*

Répondez aux 10 questions suivantes en évaluant votre situation au sein de votre entreprise sur une échelle de 1 à 10.

Mon influence en tant qu'employé

Je vérifie moi-même auprès des clients s'ils sont satisfaits de mon service à la clientèle. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Je possède la marge de manœuvre nécessaire pour prendre des initiatives et m'assurer qu'un client soit satisfait. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Je peux remettre en question les méthodes de travail établies et en proposer de nouvelles afin de satisfaire les futurs clients. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Je suis reconnu et parfois récompensé lorsque je me distingue en service à la clientèle. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Notre influence en tant qu'équipe

Notre entreprise fixe des standards de qualité élevés avec les employés afin qu'ils puissent se motiver et se dépasser. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Notre entreprise dispose de politiques/normes de service écrites qui sont disponibles pour s'y référer en cas de besoin. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nous sommes au courant des résultats de notre performance en service à la clientèle en tant qu'équipe. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Notre entreprise s'assure que les méthodes de travail, les informations et les outils qui sont fournis aux employés facilitent notre service à la clientèle. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Notre entreprise tient compte des commentaires apportés par les employés pour développer sa stratégie d'affaires. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nos gestionnaires manifestent les qualités de bons leaders en s'assurant ainsi d'un climat agréable et propice à offrir l'excellence en service à la clientèle. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Détail Formation
... Votre système D

www.detailformation.com/boiteaoutils

514 899-9555 ▪ 1 888 822-5555
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec
Reproduction permise avec
citation de la source

