Formed Approved
OMB No. 0920-0953
Exp. Date 7/31/2018

**WTC Health Program Call Center Customer Satisfaction Survey: Polish**

Pyt. 1 Wprowadzenie:

Czy agent, który odebrał twoje połączenie był uprzejmy i profesjonalny?

Pyt. 1 Odpowiedź:

Proszę oceń agenta w skali od 1 do 5, korzystając z następującej skali.

* Dla niezbyt uprzejmego i profesjonalnego, naciśnij 1
* Dla nieco uprzejmego i profesjonalnego, naciśnij 2
* Jeśli nie masz zdania, naciśnij 3
* Dla uprzejmego i profesjonalnego, naciśnij 4
* Bardzo uprzejmy i profesjonalny, naciśnij 5

Pyt. 2 Wprowadzenie:

Czy agent był zorientowany w temacie?

Pyt. 2 Odpowiedź:

Proszę oceń agenta w skali od 1 do 5, korzystając z następującej skali.

* Dla bardzo niezorientowanego, naciśnij 1
* Nieco zorientowany, naciśnij 2
* Jeśli nie masz zdania, naciśnij 3
* Zorientowany, naciśnij 4
* Bardzo zorientowany, naciśnij 5

Pyt. 3 Wprowadzenie:

W jakim stopniu byłeś zadowolony z ogólnego czasu, jaki zajęła obsługa twojego zapytania – od momentu, w którym wybrałeś numer, do chwili, w której agent sfinalizował twoje połączenie?

Pyt. 3 Odpowiedź:

Oceń naszą terminowość na skali od 1 do 5, korzystając z następującej skali.

* Dla bardzo niezadowalającej, naciśnij 1
* Dla nieco zadowalającej, naciśnij 2
* Jeśli nie masz zdania, naciśnij 3
* Dla zadawalającej, naciśnij 4
* Dla bardzo zadowalającej, naciśnij 5

Pyt. 4 Wprowadzenie:

Ogólnie, jak bardzo jesteś zadowolony ze sposobu, w jaki została obsłużona twoja rozmowa?

Public reporting burden of this collection of information is estimated to average 1 minute per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, gathering and maintaining the data needed, and completing and reviewing the collection of information. An agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to a collection of information unless it displays a currently valid OMB control number. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden to - CDC/ATSDR Reports Clearance Officer; 1600 Clifton Road NE, MS D-74, Atlanta, Georgia 30333 ATTN: PRA (0920-0953).

Pyt. 4 Odpowiedź:

Oceń doświadczenie na skali od 1 do 5, korzystając z następującej skali.

* Dla bardzo niezadowolonego, naciśnij 1
* Dla nieco zadowolonego, naciśnij 2
* Jeśli nie masz zdania, naciśnij 3
* Dla zadowolonego, naciśnij 4
* Dla bardzo zadowolonego, naciśnij 5

Niewłaściwa/Brak odpowiedzi:

Przykro mi, ale nie mogłem rozpoznać twojej odpowiedzi

Zakończenie:

Dziękujemy ci za wypełnienie ankiety. Do widzenia