

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 niezadowolającej, naciśnij 1
- Dla nieco zadowolającej, naciśnij 2
- Jeśli nie masz zdania, naciśnij 3
- Dla zadowolającej, naciśnij 4
- Dla bardzo zadowolającej, naciśnij 5

Pyt. 4 Wprowadzenie:

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

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