



# Dirk Wolter

(11) 4016-3250 e 8179-7443 - dirk@dirkwolter.com - www.dirkwolter.com



## CONFIRA A QUALIDADE DE SEU ATENDIMENTO TELEFÔNICO



RESPONDA COM SINCERIDADE ÀS QUESTÕES ABAIXO:	SIM	NÃO
01- Atendo a todas as pessoas com muita satisfação e boa vontade, mesmo que não sejam meus clientes. Gosto muito de meu trabalho / profissão.		
02- Procuro sempre conhecer tudo relacionado ao meu trabalho e a minha empresa, para poder prestar todas as informações necessárias a quem me procura.		
03- Atendo a todas as pessoas rápida e prontamente, porém sem pressa, resolvendo tudo o que esteja ao meu alcance com muito empenho e boa vontade.		
04- Ouço sempre tudo o que meu interlocutor tem a falar, para entender o que ele quer e, somente então respondo às suas necessidades.		
05- Trato a todas as pessoas que atendo, indistintamente, da melhor maneira. Esta é a minha filosofia de trabalho.		
06- Procuro sempre me colocar no lugar da pessoa que estou atendendo, para poder entendê-la melhor e, assim, prestar-lhe o melhor atendimento.		
07- Auxilio sempre os meus colegas em suas dúvidas, para que toda a equipe possa prestar o mesmo nível de atendimento.		
08- Sempre que alguém me solicita algo que esteja fora do meu alcance, em vez de dizer "não sei", vou atrás da informação ou, encaminho-o imediatamente a quem possa ajudá-lo.		
09- Sou sempre claro, objetivo e paciente ao explicar algo a quem me procura, mesmo quando esta pessoa não quer entender de jeito nenhum.		
10- Mantenho sempre uma postura de equilíbrio, calma e polidez com quem me procura, mesmo diante de pessoas irritadas.		
11- Evito o uso de gírias e procuro usar sempre o mesmo tipo de linguagem que o meu interlocutor.		
12- Procuro obter, através das reações de meus clientes, impressões sobre o nível do meu atendimento, para assim, aperfeiçoar-me cada vez mais.		

Se você respondeu **SIM**, com sinceridade a todas as questões, está de **PARABÉNS**, pois está clara, total e perfeitamente identificado com o seu trabalho e com as diretrizes de sua empresa.

Se você respondeu **NÃO** a alguma questão, já tem as indicações de onde precisa melhorar, pois somente com **100%** de acertos é que você estará garantindo o nível mais alto de atendimento para a sua empresa.

### RESPOSTAS: