



VOCÊ JÁ ANALISOU SEUS HÁBITOS TELEFÔNICOS ?



Você vive as situações abaixo todos os dias. Leia-as atentamente e responda com sinceridade, qual é a sua postura diante de cada uma delas.	SIM	QUASE SEMPRE	NÃO
01- Atende o telefone prontamente? Sempre que pode, antes do 2º toque?			
02- Identifica sua empresa, seu departamento e/ou a si mesmo no início da conversação quando faz ou recebe uma chamada?			
03- Fala sempre diretamente ao fone, de forma natural, clara, agradável e com um sorriso nos lábios?			
04- Quando tem que ausentar-se de seu local de trabalho, deixa avisado aonde vai e quando volta? Pede para alguém substituí-lo?			
05- Quando não consegue localizar a pessoa com a qual deseja falar, deixa recado de que ligou?			
06- Procura chamar seu interlocutor pelo nome, seguidamente, durante a conversação?			
07- Oferece total assistência e auxílio a quem o chama?			
08- Quando recebe recados, anota a informação e a repete?			
09- Havendo necessidade de quem chama esperar por alguma informação, volta à linha a cada 30 segundos, para que saiba que está atento ou, sugere ligar depois?			
10- Agradece a chamada, quando a faz ou a recebe?			
11- Toda vez que alguém procura uma informação, demonstra conhecimento, prestando esclarecimento de tudo que estiver ao seu alcance?			
12- Tem sempre ao alcance de sua mão todo o material necessário para consultas, anotações e informações?			

RESPOSTAS:

Compute **04** pontos para todas as respostas assinaladas com SIM; **02** pontos para QUASE SEMPRE e **00** para NÃO.

PONTOS:

De 00 a 28- Você terá que disciplinar-se e adquirir novos costumes.
De 30 a 38- Faça um esforço e procure melhorar seu atendimento.
De 40 a 48- PARABÊNS. Continue sempre assim !