

Klientu apkalpošanas procesa vērtēšana

Vaivaru Tehnisko palīglīdzekļu
centrā

2020. gadā

Klientu apkalpošanas procesa vērtēšana

2020. gada augustā un novembrī SIA «DIVA Latvia»
apmācītie speciālisti (slepenie klienti) veica
VTPC klientu apkalpošanas procesu vērtēšanu.

Tika vērtēts:

- 1) klientu apkalpošanas process klātienē – 23 reizes**
- 2) klientu apkalpošana pa tālruni - 16 reizes**

Izmantotās vērtēšanas metodes raksturojums

- Jautājumi nav mainīti kopš pirmās šāda veida vērtēšanas 2018.gadā;
- Katru jautājumu var vērtēt 10 punktu sistēmā,
- taču tiek izmantoti tikai slēgtie jautājumi
(atbilde: «jā/nē», tātad vērtējums ir «0 vai 10 punkti»);
- Visi «slepenie klienti» interesējušies par riteņkrēslu saņemšanas iespējām;

Vērtēšanā izmantoto jautājumu grupas un iespējamais maksimālais vērtējums (1)

1. Klientu apkalpošanas process klātienē

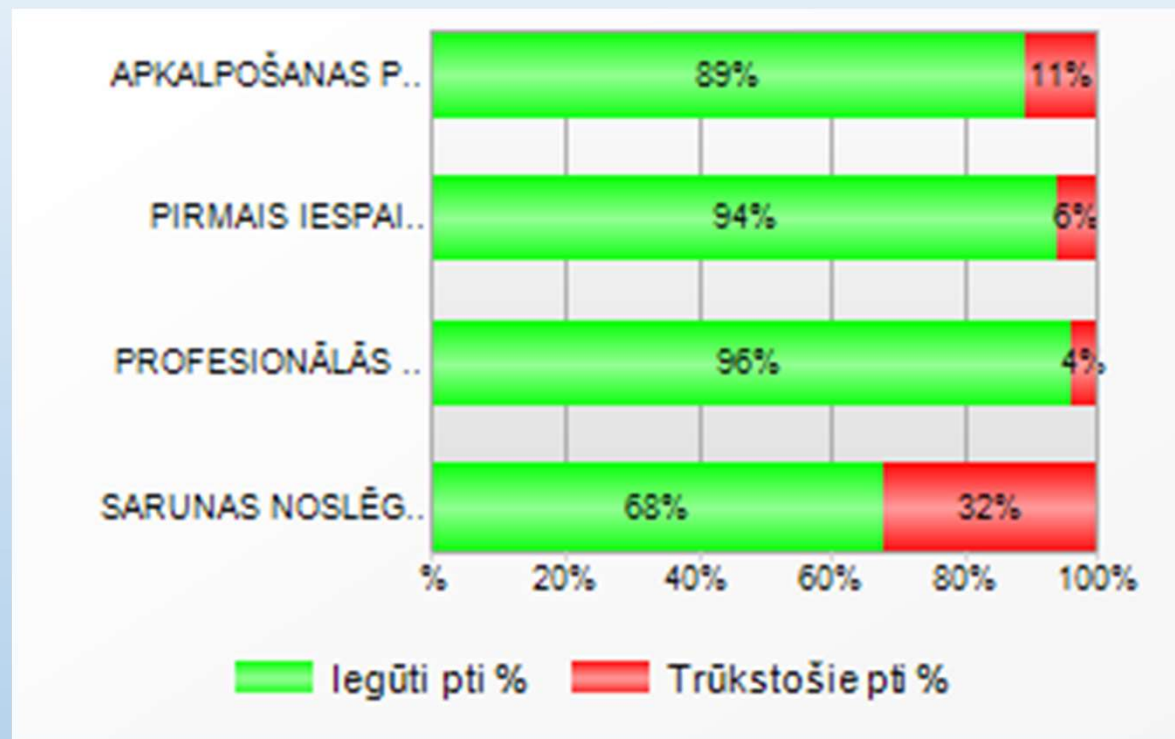
- pirmais iespaids (60 punkti)
 - vide (pakalpojuma sniegšanas vieta) (20 punkti)
 - Izskats (20 punkti)
 - pirmais kontakts (20 punkti)
- profesionālās zināšanas (100 punkti)
 - vajadzību noskaidrošana (30 punkti)
 - komunikācijas prasmes (50 punkti)
 - pārdošanas prasmes (10 punkti)
 - kontakta noslēgums (10 punkti)

Vērtēšanā izmantoto jautājumu grupas un iespējamais maksimālais vērtējums (2)

2. Klientu apkalpošana pa tālruni:

- apkalpošanas process (150 punkti)
 - kontakta veidošana (30 punkti)
 - komunikācija un izturēšanās (90 punkti)
 - profesionalitāte (30 punkti)
- sarunas noslēgums (20 punkti)

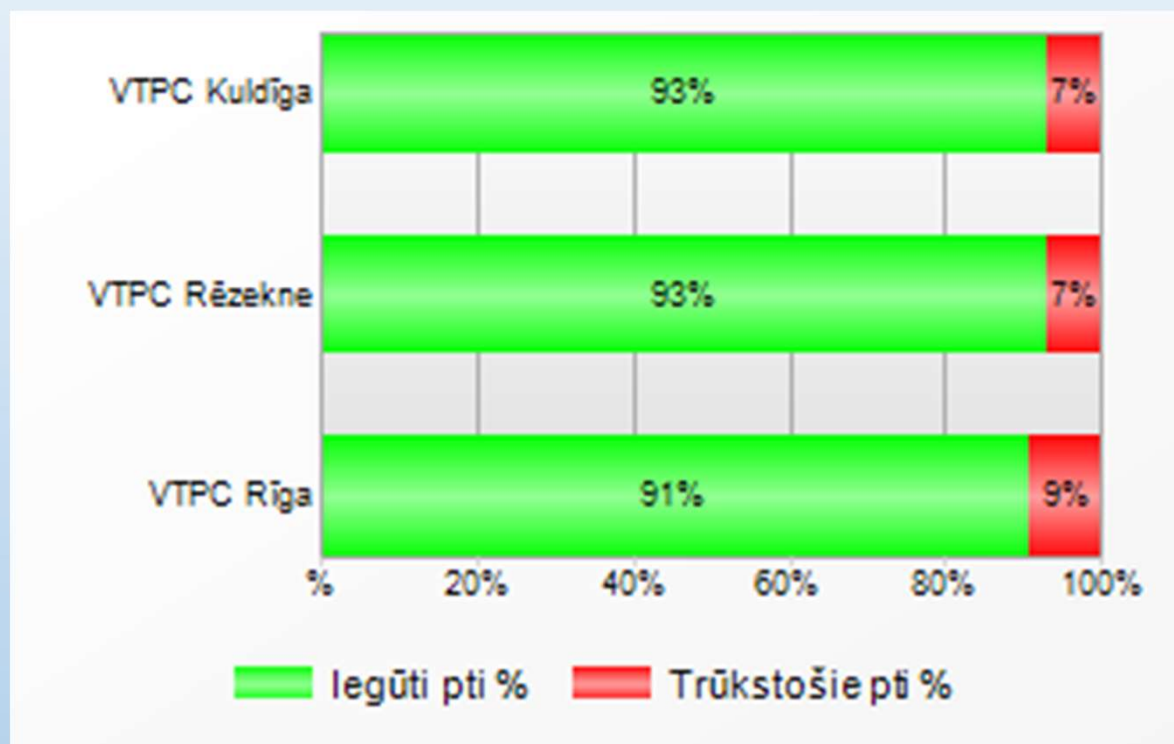
Klientu apkalpošanas vērtējumu rezultāti VTPC pa jautājumu grupām 2020.gadā



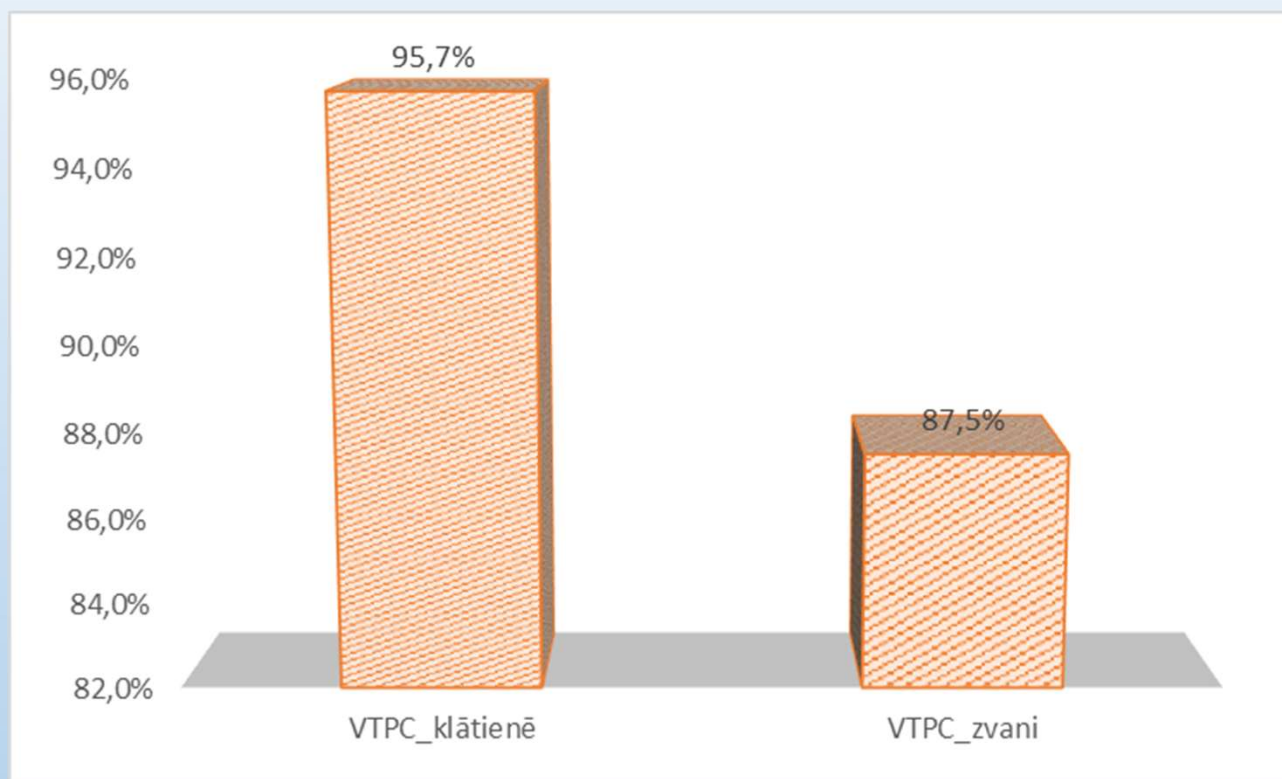
Klientu apkalpošanas vērtējumu rezultāti

VTPC nodaļās

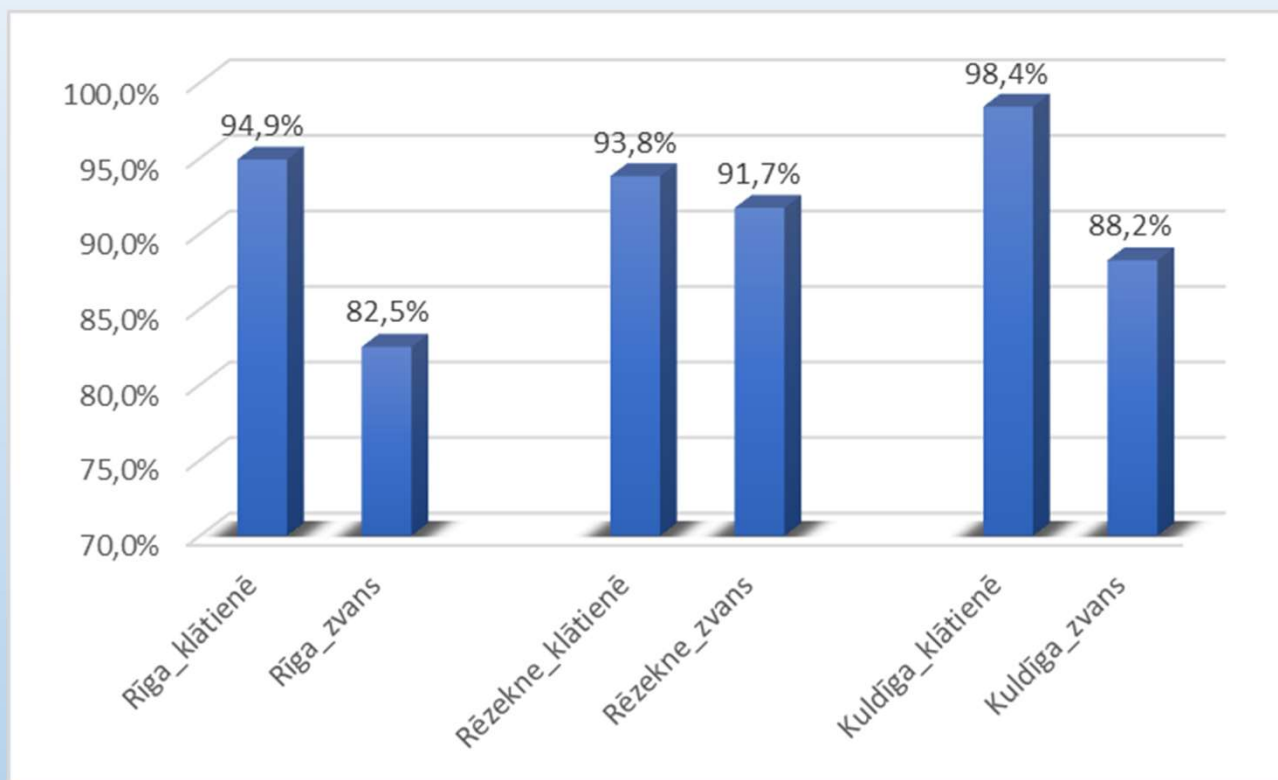
2020.gadā



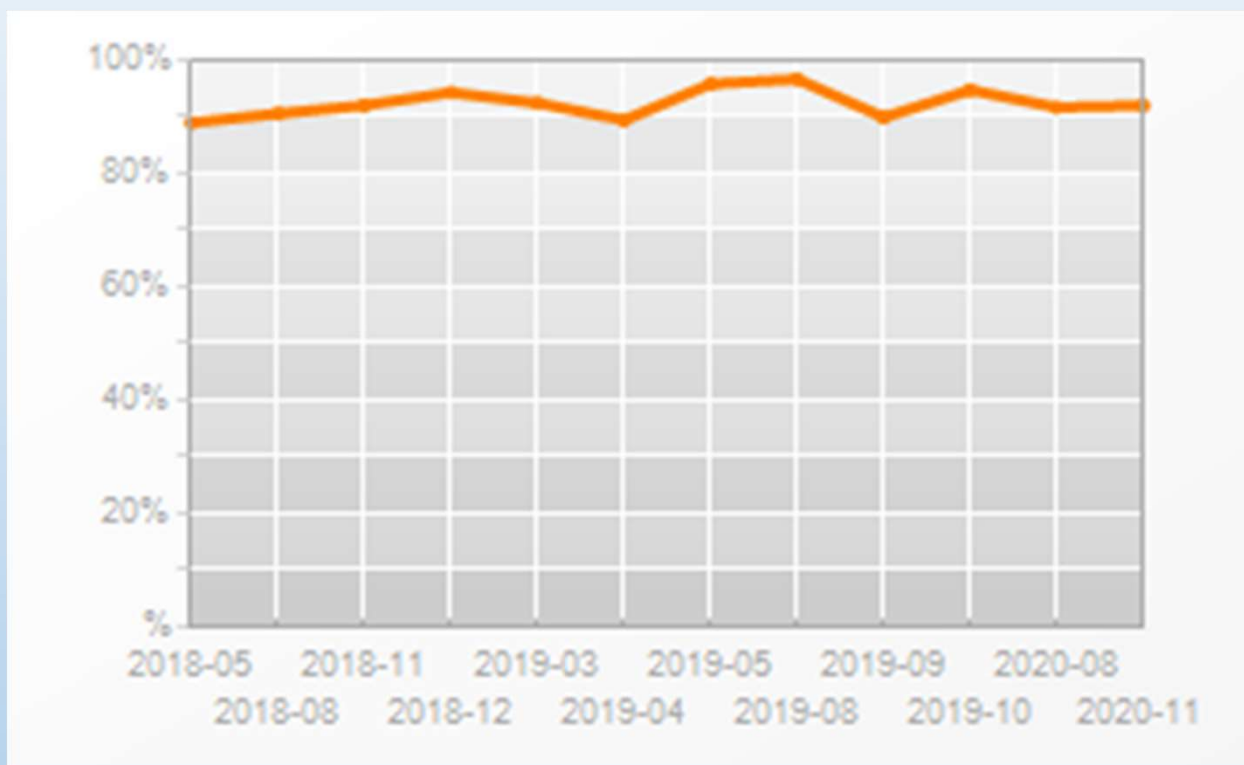
VTPC klientu apkalpošanas procesu vērtējums 2020.gadā



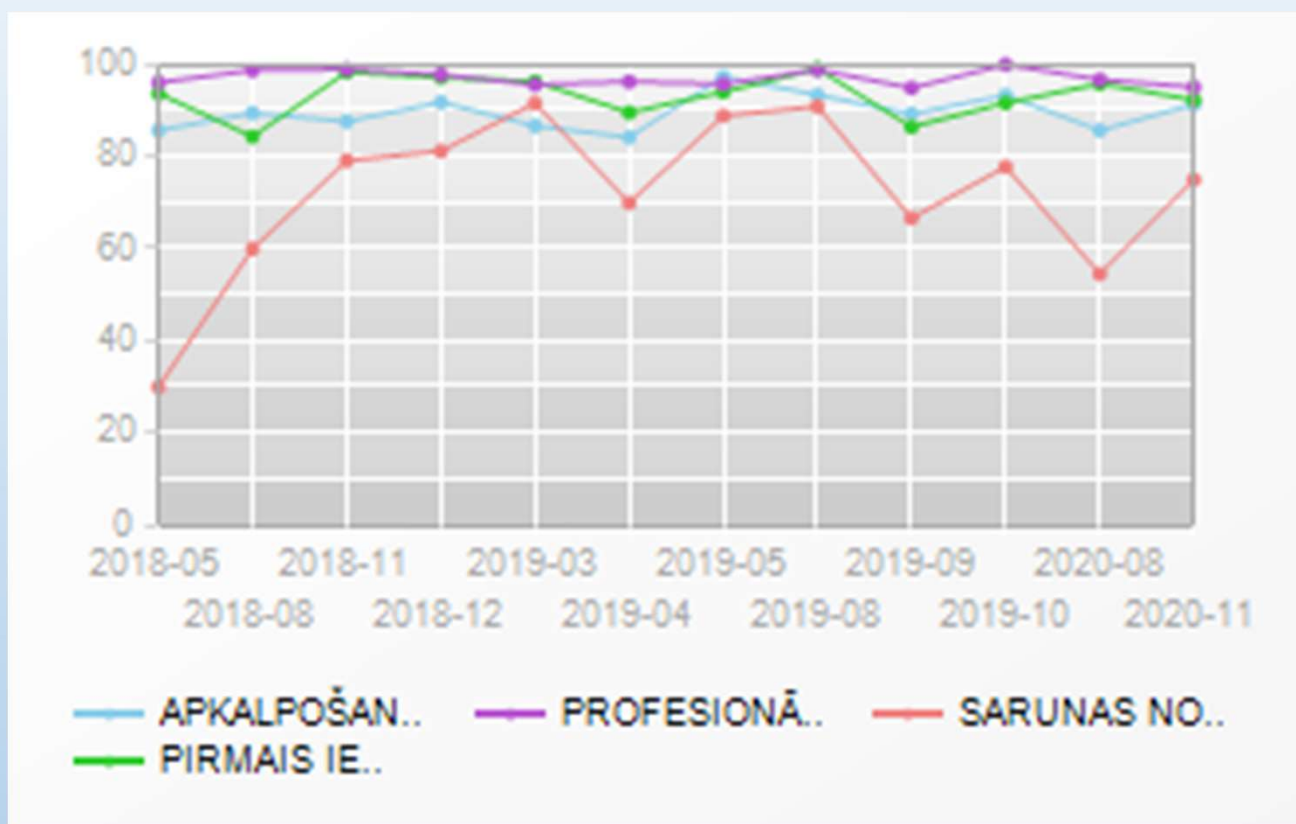
Klientu apkalpošanas vērtējums VTPC nodaļās 2020.gadā



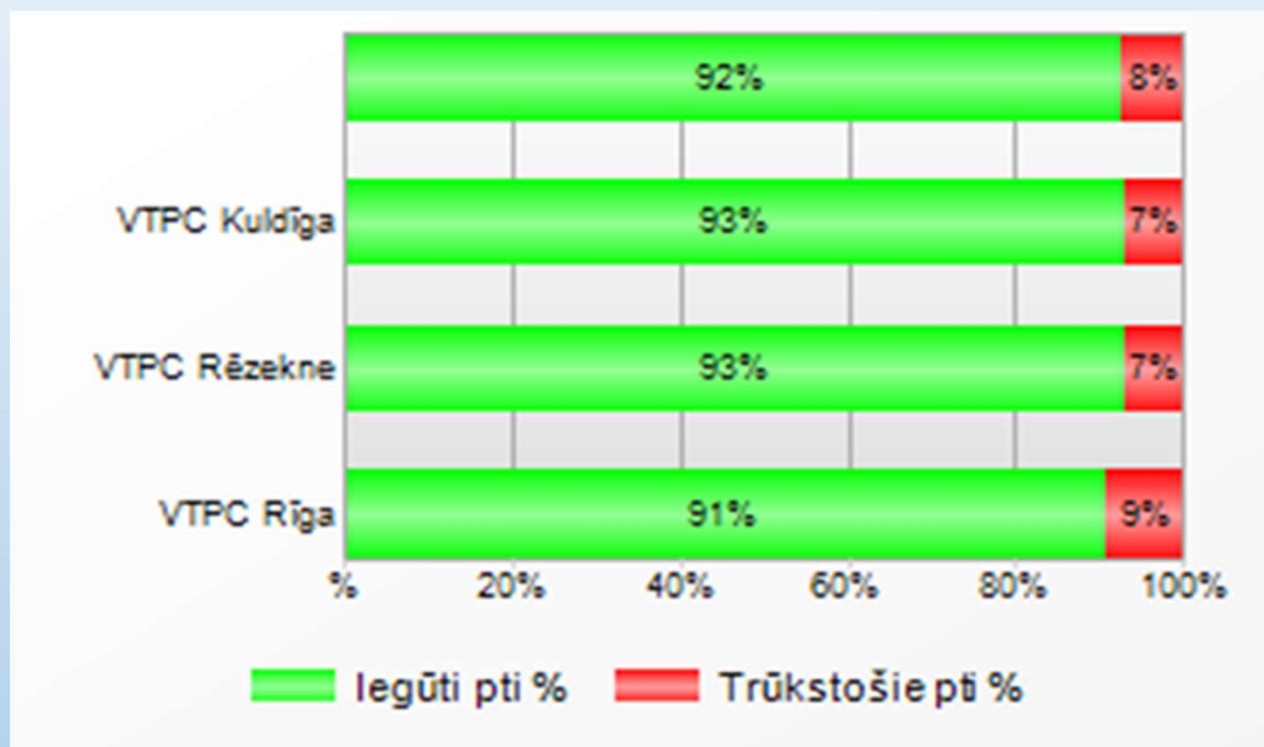
Kopējā vērtējumu tendence laikā no 2018.gada līdz 2020.gada beigām



Vērtējumu rezultāti pa jautājumu grupām laikā no 2018.gada līdz 2020.gada beigām



Klientu apmierinātības kopējais vērtējums VTPC un katrā nodaļā laikā no 2018.gada līdz 2020.gada beigām



Turpinām pilnveidoties!

