



ESTONIA
DEVELOPMENT COOPERATION

ENUT
ESTONIAN WOMEN'S STUDIES AND RESOURCE CENTRE



Отличное обслуживание – залог вашего успеха

Оценка обслуживания методом наблюдения

№	Элемент обслуживания	Да	Нет
1	Наличие и наглядность, информативность вывески		
2	Визуальный контакт при встрече		
3	Есть ли у работника бейджик с именем и фамилией		
4	Говорят ли «спасибо»		
5	Говорят ли «пожалуйста»		
6	Скорость обслуживания		
7	Чистота помещения, места работы/обслуживания		
8	Форма одежды – соответствует ли услуге		
9	Говорит ли работник с вами на выбранном вами языке общения?		
10	Владеет ли работник делом/информацией профессионально		
11	Отвечают ли на вопросы		
12	Интересуются ли, как вы поняли информацию		
13	Говорят ли «до свидания»		
14	Говорят ли «приходите снова» и/или приятное пожелание		
15	Визуальный контакт при расставании		
16	Вел ли беседу работник на протяжении всего контакта, т.е. не провисало ли общение по его вине		
17	Внимательно ли слушал вас работник		
18	Корректность процесса оплаты		
19	Корректность внешности работника, чистота		
20	Приятность работника		
21	Любезность работника		
	Итого		

Общее впечатление _____

Посоветуете ли вы это предприятие своей хорошей подруге? Да/нет