



L'eina que presentem a continuació permet avaluar, amb un senzill qüestionari, el nivell d'assoliment de la següent competència. Us facilitarà recomanacions per a millorar en el seu desenvolupament.

Orientació al client. Relació interpersonal

Capacitat d'identificar les necessitats i expectatives de les persones que s'adrecen a nosaltres.

Suposa la capacitat d'actuar per establir i mantenir relacions cordials, recíproques i càlides, o xarxes de contacte amb diferents persones.



Llegeix atentament el següent qüestionari. Marca l'opció més adient a la teva manera de ser, actuar i pensar. Fes l'elecció de la forma més espontània possible.

1.- Quan realitzo tasques d'atenció al client...

- A. No em preocupo per la necessitat dels clients, sóc desatent/ta i poc agradable.
- B. Si la feina ho requereix sóc servicial, atent i respectuós amb les necessitats dels clients.
- C. Habitualment mantinc un tracte cordial i amable amb els clients. Escolto atentament les seves necessitats i sempre estic disponible.
- D. Escolto atentament les necessitats dels clients, i sóc proactiu en la recerca de solucions ràpides i satisfactòries.
- E. Soluciono ràpidament les necessitats dels clients, els escolto amb empatia, entenc el seu punt de vista i adapto el meu llenguatge.

2.- Em preocupa la satisfacció del client?

- A. Mai no em preocupa que el client quedi satisfet.
- B. Quasi mai em preocupa que el client quedi satisfet.
- C. Algunes vegades em preocupa la satisfacció del client. És un objectiu que ajuda a millorar.
- D. Quasi sempre em preocupa la satisfacció del client. N'estic pendent. És un objectiu que ajuda a millorar el servei, per tant intento estar atent i alerta per satisfer totes les seves necessitats.
- E. Sempre em preocupa, intento satisfer àmpliament al client tot mostrant atenció i escolta activa.



3.- Dono la informació necessària als meus clients?

- A. Mai no dono tota la informació, només responc el que em pregunten
- B. Quasi mai no dono el màxim d'informació. Em limito a respondre el que em pregunten.
- C. Dono informació, i sovint utilitzant un llenguatge clar i comprensible.
- D. Gairebé sempre dono el màxim d'informació, i ho faig clarament, correcta i convincent.
- E. Sempre dono el màxim d'informació, i ho faig de manera correcta, clara i convincent.

4.- Quan em comunico amb els companys/es...

- A. No comparteixo informació que per a ells/elles pot ser rellevant.
- B. Em costa transmetre idees i missatges; m'expresso de manera poc clara.
- C. Facilito la informació que els és necessària
- D. Comparteixo la informació rellevant amb ells/elles.
- E. Comparteixo la informació rellevant amb ells/elles i amb els/les treballadors/es d'altres àrees de l'empresa.

5.- Que faig quan no comparteixo les opinions amb els meus companys/es?

- A. Els faig comentaris irònics.
- B. Els faig comentaris negatius, i menyspreo la seva feina.
- C. Els pregunto allò que no m'ha quedat clar i intento donar la meva opinió amb paraules pròpies.
- D. Em preocupo per generar missatges clars i entenedors, respectant els/les companys/es i mostrant predisposició per escoltar-los.
- E. Expresso de manera clara i fluïda allò que desitjo comunicar, escoltant-los atentament i amb empatia.





6.- Quan els clients tenen problemes relacionats amb la nostra activitat professional...

- A. No em preocupen els seus problemes quan van més enllà de les competències del meu lloc de treball.
- B. M'endarrereixo en donar resposta als clients davant de problemes senzills.
- C. Soluciono ràpidament els problemes senzills i habituals, pels quals ja tinc una resposta preparada.
- D. Assumeixo la responsabilitat de resoldre'ls i de fer-ne el seguiment.
- E. Assumeixo la responsabilitat de resoldre'ls i intento buscar la informació necessària.

7.- Com he d'actuar quan treballo de cara al públic?

- A. M'he de mostrar tal com sóc, encara que molesti algú.
- B. He de mostrar interès i donar una imatge d'atenció i escolta.
- C. He de mirar el client, somriure i mostrar atenció.
- D. He de donar la imatge adequada al meu lloc de treball, i pensar en la necessitat del client per a intentar resoldre-la.
- E. He de mirar, escoltar, donar la imatge esperada i pensar en la necessitat del client per a intentar resoldre-la.

8.- M'antifico, reconec i intento satisfer les necessitats dels clients?.

- A. Mai
- B. Poques vegades
- C. Algunes vegades
- D. Moltes vegades
- E. Sempre



9.- Quan rebo o acomiado els clients, els saludo correctament, mirant-los a la cara i de manera franca i sincera?

- A. Mai
- B. Poques vegades
- C. Algunes vegades
- D. Moltes vegades
- E. Sempre

10.- Com a treballador de l'empresa, em lamento i queixo davant dels clients del nostre funcionament ?

- A. Mai
- B. Poques vegades
- C. Algunes vegades
- D. Moltes vegades
- E. Sempre

11.- El tracte amb els clients em produeix cansament i desgast?

- A. Mai
- B. Poques vegades
- C. Algunes vegades
- D. Moltes vegades
- E. Sempre



12.- Quan una persona que conec m'explica els seus problemes, l'escolto mostrant atenció i empatia?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| A. Mai | <input type="checkbox"/> |
| B. Poques vegades | <input type="checkbox"/> |
| C. Algunes vegades | <input type="checkbox"/> |
| D. Moltes vegades | <input type="checkbox"/> |
| E. Sempre | <input type="checkbox"/> |

13.- M'agrada el contacte amb el client?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| A. Mai | <input type="checkbox"/> |
| B. Poques vegades | <input type="checkbox"/> |
| C. Algunes vegades | <input type="checkbox"/> |
| D. Moltes vegades | <input type="checkbox"/> |
| E. Sempre | <input type="checkbox"/> |