

ANKIETA

DLA WINDYKATORÓW

Autor: Krzysztof Tomczuk, Architekci Windykacji



ARCHITEKCI WINDYKACJI
— budujemy kompetencje —

1. Na ile zgadzasz się ze stwierdzeniem: „Dotychczasowe szkolenia realnie poprawiły moją skuteczność rozmów.”

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- trudno powiedzieć
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam

2. Na ile jasne są dla Ciebie procedury prowadzenia rozmów z klientem?

- bardzo jasne
- raczej jasne
- częściowo jasne
- raczej niejasne
- zupełnie niejasne

3. W którym momencie rozmowy czujesz największą trudność?

(można zaznaczyć maks. 2)

- otwarcie rozmowy
- neutralizacja wymówek
- argumentacja stanowiska
- diagnoza finansowa
- zbieranie gwarancji
- zakończenie rozmowy

4. Jak często rozmowy z trudnymi klientami wpływają na Twoje samopoczucie po pracy?

- nigdy
- rzadko
- czasami
- często
- bardzo często

5. Co Twoim zdaniem najbardziej obniża skuteczność zespołu?

(można zaznaczyć maks. 2)

- niejasne procedury
- nieczytelny system premiowy
- brak spójnego standardu rozmowy
- presja wyników
- brak wsparcia przełożonych
- braki kompetencyjne
- zmęczenie / wypalenie
- inne...[napisz co]

6. Jak oceniasz swój poziom pewności w negocjacjach?

- bardzo wysoki
- raczej wysoki
- średni
- raczej niski
- bardzo niski

7. „Na ile wiesz, jakie elementy rozmowy są oceniane w arkuszu odsłuchowym?”

Skala:

- zdecydowanie wiem
- raczej wiem
- raczej nie wiem
- nie wiem

tu czysta informacja zwrotna dla nas czy arkusz jest zrozumiały. Jeśli nie to trzeba przejść przez niego wspólnie najlepiej odsłuchując rozmowy i pokazując co dokładnie jest punktowane a gdzie punkty mogą uciec.

8. Na ile czujesz się przygotowany/a do rozmów, które na co dzień prowadzisz?

- bardzo dobrze
- raczej dobrze
- średnio
- raczej słabo
- bardzo słabo

9. Na ile czujesz wsparcie przełożonego w codziennej pracy?

- bardzo duże
- raczej duże

- umiarkowane
- raczej małe
- żadne

10. Co najczęściej robisz po bardzo trudnej rozmowie?

- od razu przechodzę do kolejnej
- potrzebuję chwili przerwy
- analizuję rozmowę i szukam rozwiązania
- rozmawiam z kimś z zespołu
- staram się o niej nie myśleć

11. Jak odbierasz cele w swojej pracy?

- bardzo motywujące
- raczej motywujące
- neutralne
- raczej frustrujące
- bardzo frustrujące

12. Na ile czujesz, że Twoja praca jest doceniana?

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- trudno powiedzieć
- raczej nie
- zdecydowanie nie

13. Jakie *pozamerytoryczne* formy wsparcia byłyby dla Ciebie najbardziej pomocne?

(można zaznaczyć maks. 2)

- wsparcie psychologiczne / radzenie sobie ze stresem i emocjami
- wsparcie ergonomiczne (krzesło, stanowisko pracy, przerwy regeneracyjne)
- działania prozdrowotne (np. masaże, fizjoterapia, stretching)
- wsparcie w zakresie higieny głosu i zmęczenia głosowego (ćwiczenia z emisji głosu)
- regeneracja i redukcja przeciążenia (mikropauzy, ćwiczenia oddechowe, relaksacja)

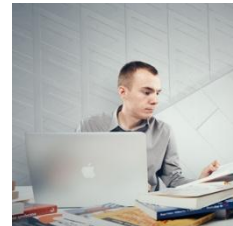
14. Na ile masz poczucie realnego wpływu na przebieg i wynik rozmowy z klientem?

- bardzo duży
- raczej duży
- umiarkowany

- raczej mały
- żaden

15. Gdybyś mógł/mogła zmienić jedną rzecz w sposobie pracy zespołu – co by to było?

(pytanie otwarte)



Książki

Podcast

Szkolenia

Blog



ARCHITEKCI WINDYKACJI
— budujemy kompetencje —