

LOGO	COMPANY NAME Adress: Phone: Email:	Code : BMVH-07
		Version : 5.0
		Dated :
		Page : Page 1 of 1
Document name:		

BẢNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHONG CÁCH GIAO TIẾP CỦA CNV

Để tính điểm về phong cách giao tiếp, bạn lấy tổng số câu hỏi trả lời đúng chia cho tổng số điểm nhân với 5. Trong đó 5 điểm là cao nhất.

Stt	Câu hỏi	Đúng	Sai
1	Bạn có thường nói xin lỗi khi để khách hàng phải đợi lâu ?		
2	Bạn có thói quen xác định lại những nội dung yêu cầu của khách hoặc nội dung mệnh lệnh của cấp trên ?		
3	Bạn không tranh luận với khách hàng trong văn phòng ? (đánh dấu vào phần có, nếu NV trả lời không).		
4	Thái độ đón tiếp của bạn không thay đổi, tùy theo dáng vẻ bên ngoài của khách ?		
5	Bạn không dùng điện thoại lâu để nói chuyện riêng ?		
6	Bạn không nói chuyện riêng và cười to trong giờ làm việc ?		
7	Bạn không ăn quà, nhai kẹo cao su trong văn phòng ?		
8	Trong giờ làm việc, bạn không đọc báo, tạp chí, truy cập Internet không liên quan đến nghiệp vụ của mình ?		
9	Bạn không bao giờ gọi đồng nghiệp bằng biệt danh tại nơi làm việc?		
10	Bạn không bao giờ đi dép lê vào văn phòng?		
11	Khi cấp trên gọi, bạn luôn vui vẻ trả lời?		
12	Bạn không mang lo âu, phiền muộn đến nơi làm việc?		
13	Bạn không bao giờ mặc áo thun để tiếp khách hàng?		
14	Bạn không bao giờ hỏi về đời tư của khách hàng?		
15	Bạn không bao giờ sử dụng vật dụng của đồng nghiệp mà không hỏi họ?		
16	Bạn không bao giờ ngồi vào chỗ ngồi của người khác mà chưa hỏi họ?		
17	Bạn chưa bao giờ trêu đùa ác ý đồng nghiệp?		