

# GRAF VEŠČIN TELEFONIRANJA

Priimek in ime: X

Datum ocenjevanja:: 14/ 4/2015

▲ samoocena

● povprečna ocena ocenjevalcev

		VEŠČINA	Veščino je potrebno še izpopolniti					Veščina je zadostno razvita		Veščina je visoko razvita		
PROFESIONALNA PODOBA	VT1	Komunikativnost	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
	VT2	Uporaba profesionalnih protokolov	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
	VT3	Vzpostavljanje stikov	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
	VT4	Pripravljenost pomagati	2	3	4	5	▲	7	8	9	10	
JASNA KOMUNIKACIJA	VT5	Poslušanje in spraševanje	2	3	4	●	▲	7	8	9	10	
	VT6	Jasno posredovanje informacij	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
	VT7	Spoštovanje različnosti med ljudmi	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
	VT8	Dobra informiranost	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
ZADOVOLJITEV STRANKE	VT9	Prispevanje k rezultatu	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
	VT10	Spremljanje poteka	2	3	●	5	▲	7	8	9	10	
	VT11	Reševanje problemov	2	3	4	●	▲	7	8	9	10	
	VT12	Obvladovanje razburjenih strank	2	3	4	5	▲	7	8	9	10	
USMERJENOST K REZULTATOM	VT13	Doseganje ciljev	2	3	4	5	●	▲	7	8	9	10
	VT14	Nadzor nad časom pogovora	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
	VT15	Pravočasnost	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
	VT16	Predanost izboljšavam	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
POZITIVNA NARAVNANOST	VT17	Ohranjanje mirnosti	2	3	4	●	6	▲	8	9	10	
	VT18	Ohranjanje motiviranosti	2	3	4	5	●	▲	8	9	10	
	VT19	Profesionalnost	2	3	4	●	▲	7	8	9	10	
	VT20	Prispevek k timu	2	3	●	5	6	▲	8	9	10	