

VIENODO KONSULTAVIMO IR KONSULTACIJŲ VERTINIMO PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS

Parengta įgyvendinant projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005
**„Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą
teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“**



NACIONALINIS VISUOMENĖS
SVEIKATOS CENTRAS
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

TURINYS

TAIKYMO SRITIS.....	2
VARTOJAMOS SĄVOKOS.....	2
INTERESANTŲ KONSULTAVIMO TELEFONU TIKSLAI, UŽDAVINIAI	2
SKAMBUČIŲ CENTRO VALDYMO SISTEMOS FUNKCIONALUMAS.....	3
Įeinančių skambučių valdymas.....	3
Duomenų bazė „Konsultacijų medis“	4
Išeinančių skambučių valdymas	4
Skambučių centro funkcionalumas	4
Skambučių centro vartotojai.....	6
Skambučių centro bendrieji parametrai.....	6
Skambučių centro informacijos saugą parametrai.....	7
Skambučių centro ataskaitos	7
INTERESANTŲ APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS	8
Interesantų aptarnavimo telefonu kokybės reikalavimai	9
INTERESANTŲ APTARNAVIMO TELEFONU VERTINIMO KRITERIJAI	9
Kiekybiniai Interesantų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai.....	10
Kokybiniai Interesantų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai.....	10
Kokybės analizės kriterijai	11
PRIEDAI.....	12
1 priedas. Bendravimo telefonu atmintinė NVSC darbuotojams.....	12

TAIKYMO SRITIS

Konsultavimo telefonu ir konsultacijų vertinimo procedūrų tvarkos aprašas (toliau – Standartas) yra taikomas Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) teikiant ūkio subjektams ir gyventojams (toliau – Interesantai) konsultacijas telefonu bei jas vertinant.

Standartas yra privalomai taikomas NVSC Valstybės tarnautojams ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį (toliau – Darbuotojai) telefonu arba tiesiogiai konsultuojantiems Interesantus, besikreipiančius į NVSC.

VARTOJAMOS SĄVOKOS

Aptarnavimo kokybės lygis – tai NVSC nustatytas minimalus aptarnavimo kokybės lygis, vertinamas procentais (procentai rodo stebėto elgesio atitiktį nustatytiems kokybės analizės kriterijams).

I lygio konsultantas – NVSC darbuotojas, dirbantis Vilniaus departamento Vidaus administravimo skyriuje, kuriam pavestos funkcijos konsultuoti Interesantus, besikreipiančius bendrojo pobūdžio klausimais, susijusiais su NVSC vykdomomis funkcijomis.

II lygio konsultantas – NVSC darbuotojas, galintis suteikti specialią konsultaciją apie nustatytą ir / ar rekomenduojamų teisės aktų reikalavimų taikymą konkrečiu atveju. II lygio konsultantą intereso skambutis pasiekia tik perjungus I lygio konsultantui.

Duomenų bazė „Konsultacijų medis“ – tai iš anksto NVSC darbuotojų parengtas tekstinis dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų sąrašas.

Skambučių centras – tai NVSC sistema, leidžianti operatyviai valdyti skambučių srautus, lengvai ir efektyviai vykdyti įeinančių ir išėinančių skambučių analizę, optimaliai išnaudoti žmogiškuosius resursus, gerinti asmenų aptarnavimo kokybę bei didinti NVSC veiklos efektyvumą.

Vertintojai - tai NVSC darbuotojai periodiškai perklausantys pokalbius ir vertinantys konsultacijas suteiktas gyventojams ir ūkio subjektams.

INTERESANTŲ KONSULTAVIMO TELEFONU TIKSLAI, UŽDAVINIAI

Interesantų konsultavimo telefonu tikslai – teikti greitą, teisingą, aiškią, išsamią konsultaciją, didinti Interesantų pasitenkinimą NVSC teikiamomis konsultavimo telefonu paslaugomis.

Pagrindiniai Interesantų konsultavimo telefonu uždaviniai – užtikrinti NVSC teikiamų konsultavimo telefonu paslaugų prieinamumą, greitai ir kvalifikuotai konsultuoti Interesantus NVSC veiklos klausimais.

Darbuotojai turi vadovautis viešojo administravimo principais, nurodytais Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, informacijos teikimo principais, nurodytais Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, valstybės tarnautojų veiklos etikos principais, nurodytais Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklėse, asmenų aptarnavimo reikalavimų, nurodytose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, ir šiuo Standartu.

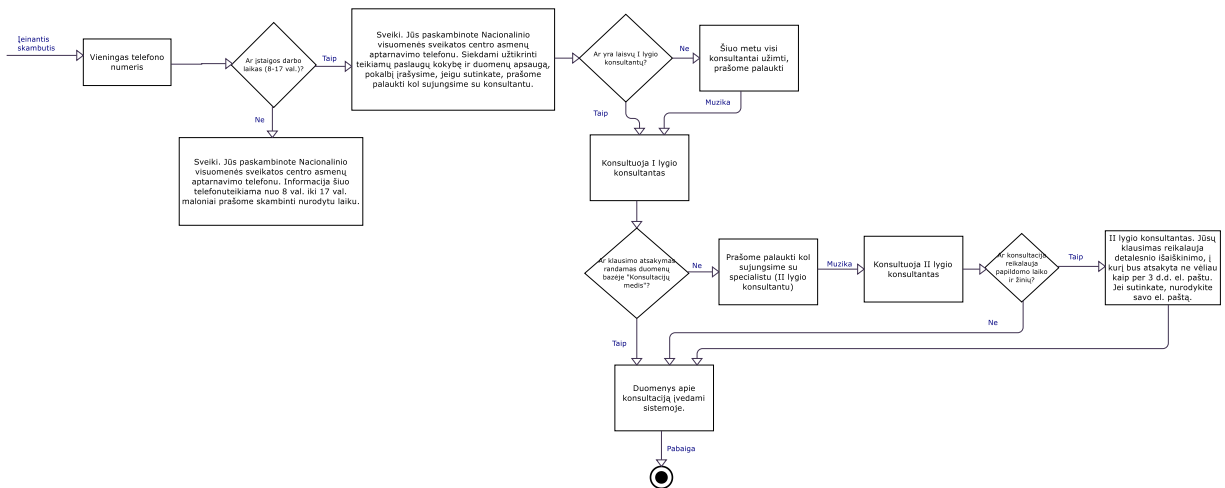
Darbuotojo pagrindinis uždavinys – suteikti Interesanto prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

SKAMBUČIŲ CENTRO FUNKCIONALUMAS

Įeinančių skambučių valdymas

Į NVSC įeinantys skambučiai valdomi automatiškai, juos paskirstant laisviems I lygio konsultantams (toliau – Konsultantams) pagal ilgiausiai nekalbėjusius. Interesantas surinkęs NVSC bendrąjį telefono numerį yra informuojamas, kad paskambino į NVSC ir kad jo pokalbis yra įrašomas.

Konsultantas konsultuodamas Interesantą naudojami duomenų baze „Konsultacijų medis“, nesuradus reikiamos informacijos duomenų bazėje „Konsultacijų medis“ skambučiai kreipiami II lygio konsultantams, prieš tai išpėjus Interesantą. Skambučiai II lygio konsultantui perjungiami atsižvelgus į jam rūpimo klausimo temą. Kiekvienoje klausimo temoje yra nustatyta II lygio konsultantams perjungimo prioriteto tvarka, t. y. pagal manomai aukščiausią kompetenciją turintį II lygio konsultantą.



1 pav. NVSC skambučių centro struktūra

Duomenų bazė „Konsultacijų medis“

Vienodam konsultavimui užtikrinti NVSC naudojama duomenų bazė „Konsultacijų medis“. Ji užtikrina, kad visi tuo pačiu klausimu skambinantys Interesantai gautų vienodas, neprieštaringas konsultacijas. Duomenų bazė „Konsultacijų medis“ atnaujinama ir jei reikia pildoma tokiu dažnumu, kuris leistų užtikrinti, kad joje kaupiama informacija būtų aktuali ir sutaptų su kituose informaciniuose šaltiniuose pateikiama informacija.

Duomenų bazė „Konsultacijų medis“ padalyta į dvi pagrindines dalis: bendrąją ir specialiąją. Bendrąją dalį sudaro bendrojo pobūdžio klausimų ir atsakymų katalogas, o specialiąją dalį – NVSC specialiųjų funkcijų (visuomenės sveikatos sauga, visuomenės sveikatos saugą kontrolė, užkrečiamųjų ligų valdymas, produktų vertinimas ir pan.) klausimų ir atsakymų katalogas.

Konsultantui pasirinkus tam tikrą katalogą, atveriami to katalogo poaplandžiai, kuriuose galima pasiekti vis konkretnesnės informacijos kategorijas, kol randamas asmens pateiktas paklausimas, atsakymas į jį ir teisinis konsultacijos šaltinis.

Išėinančių skambučių valdymas

Išėinančių skambučių valdymas yra atliekamas per administravimo aplinką. Kiekvienam vidiniam telefono numeriui yra suteikiamas išorinis numeris per kurį vykdomi išoriniai skambučiai. Kiekvieno I ir II lygio konsultanto išėinančiam skambučiui yra priskirtas vienodas numeris, į kurį perskambinęs Interesantas patektų į pradinį tašką, t. y. pas I lygio konsultantą.

Skambučių centro funkcionalumas

NVSC skambučių centras turi šiuos bendrus funkcionalumus:

1 lentelė. Bendrieji skambučių centro funkcionalumai

Eil. Nr.	Funkcija	Funkcijos aprašymas
1.	Skambučių registracija (priėmimas)	Duomenų apie skambutį registravimas duomenų bazėje – skambučio eilės numeris, telefono Nr., skambinimo laikas, priėmęs Konsultantas, priėmimo laikas, pokalbio pabaigos laikas.
2.	Konsultanto būsenos grąžinimo užlaikymas (dėl duomenų įvedimo)	Galimybė nustatyti laiko tarpą, per kurį Konsultantui, baigus pokalbį, suteikiamas papildomas laikas įvesti duomenis į sistemą, t. y. sistemoje automatizuotai užlaikyti konsultanto būsenos grąžinimą į „aktyvią“.
3.	Pokalbio įrašymas	Pokalbis įrašomas pagal skambutį ir Konsultantą pilnai nuo pradinio priėmimo taško iki galutinio pokalbių užbaigimo taško (su peradresavimo istorija). Turi būti galimybė perklausyti skambučio įrašą pilnai ir nuosekliai.
4.	Konsultanto skambučių valdymas ir atsakytų skambučių peržiūra	Galimybė peržiūrėti Konsultantui peradresuotus arba jo priimtus skambučius bei perklausyti jo pokalbio įrašą.
5.	Skambučių informacijos peržiūra ir įrašų perklausa	Įrašytų pokalbių paieška pagal skambučio duomenis (interesanto tel. Nr., laiką, Konsultantą); skambučio duomenų peržiūra bei įrašo perklausa. Automatizuotai sistemos įrašomi duomenys - informacija apie skambutį ir įrašyti pokalbiai - negali būti keičiami sistemos naudotojų.
6.	Skambučių centro monitoringas	Realaus laiko ataskaitos apie skambučių srautą (bendras, atsakytų, praleistų skaičius; laukimo trukmė, skambučių trukmė); Konsultantų būseną ir darbo krūvis.
7.	Standartinės statistinės ataskaitos	Už laikotarpį bendrai ir pagal Konsultantus – priimta skambučių, praleista skambučių, vidutinė skambučių trukmė, skambučių trukmės pasiskirstymas.
8.	Archyvinių duomenų tvarkymas	Galimybė automatizuotai nustatyti duomenų saugojimo periodą. Pasibaigus saugojimo laikui duomenys automatiškai ištrinami.

9.	Sinchronizacija su kitomis IS	Galimybė, sinchronizuotai skambučiui, lygiagrečiai iškviešti kitą WEB aplikaciją Konsultanto darbatalyje konsultacijos informacijos įvedimui.
----	-------------------------------	---

Skambučių centro naudotojai

NVSC skambučių centro sistemos naudotojų yra trys grupės: administratoriai, I ir II lygio konsultantai ir vertintojai.

Administratorių funkcijos:

- # naudotojų teisių ir rolių administravimas;
- # klasifikatorių tvarkymas;
- # I ir II lygio konsultantų duomenų įvedimas ir tvarkymas;
- # autoatsakiklio tvarkymas;
- # duomenų archyvavimas;
- # statistinių ataskaitų kūrimas ir pateikimas;
- # darbo ir nedarbo dienų suvedimas.

Konsultantų funkcijos:

- # skambučio priėmimas;
- # informacijos apie skambutį įvedimas;
- # skambučio peradresavimas II lygio konsultantui;
- # atsakymas Interesantui į dominančiu klausimu;
- # neatsakytų skambučių sąrašo stebėjimas kompiuterio ekrane, kuriame matomi visi tos dienos praleisti skambučiai (atskambinus, informacija apie skambutį iš sąrašo dingsta).

Vertintojų funkcijos:

- # skambučių ir jų statistines informacijos peržiūra;
- # skambučių centro monitoringas;
- # įrašytų pokalbių perklausas;
- # konsultantų duomenų įvedimas ir tvarkymas.

Skambučių centro bendrieji parametrai

- # Naudotojo sąsaja tai WEB aplikacija (naudojama interneto naršykles pagalba), nereikalaujanti instaliacijos Konsultanto darbo vietoje;
- # Naudotojo sąsaja patogi, intuityvi, nesunkiai suprantama;
- # Galimybė naudoti lietuviškus rašmenis, apibrėžtus valstybiniais standartais;

Darbui su skambučių centru naudotojui neturi reikėti programavimo įgūdžių ar mokėti specifinės programavimo kalbas;

Naudotojo sąsajoje realizuotas įvedimo laukų reikšmių kontrolė ir jų logiškumo patikrinimas.

Skambučių centro duomenų saugos reikalavimai

Skambučių centro saugomiems duomenims yra keliami duomenų saugos reikalavimai, apsaugant sistemą nuo galimo pašalinių duomenų įvedimo bei esamų duomenų nesankcionuoto pakeitimo:

Duomenys periodiškai archyvuojami;

Patikimas autentifikacijos mechanizmas;

Naudojami saugūs protokolai su duomenų šifravimu.

Skambučių centro ataskaitos

Skambučių centro ataskaitos yra pagrindinis skambučių centro programinės įrangos modulis, skirtas skambučių centro apskaitai. Šio modulio pagalba yra matuojamas skambučių centro bendras efektyvumas ir kiti rodikliai svarbūs skambučių centro veiklai.

Skambučių centro ataskaitos yra skirstomos į dvi pagrindines grupes: suminės ataskaitos ir detalios ataskaitos. Tokios ataskaitos yra pateikiamos pagal kiekvieną ataskaitos tipą. Suminėse ataskaitose skaičiavimai pateikiami, įvertinus šiuos kriterijus:

nevertinami skambučiai, kurie buvo vykdomi ne darbo metu (po darbo valandų ir ne darbo dienomis);

nevertinami praleisti skambučiai, kuriems tą pačią dieną perskambino Konsultantas.

skambučiai vertinami nuo to laiko kai skambutis patenka į eilę.

Detaliose ataskaitose matomi visi skambučiai, kurie pateko į telekomunikacinę sistemą ir buvo vienaip ar kitaip apdoroti jos pagalba. Svarbu paminėti, kad:

vertinami visi įvykę skambučiai;

nurodomas detalus kiekvieno skambučio, prisiregistravimo / išsiregistravimo bei pauzės laikas;

suteikiama galimybė perklausyti pokalbių įrašus.

Pagrindiniai ataskaitų tipai yra šie:

ataskaitos pagal veiklos planą: gyventojų ir ūkio subjektų skambučiai pagal sritis (visuomenės sveikatos sauga, visuomenės sveikatos saugos kontrolė, užkrečiamųjų ligų valdymas, produktų vertinimas);

- # skambučių centro statistika: skambučių išsklotinė; vidutinė pokalbių trukmė; bendra pokalbių trukmė; vidutinis laukimo laikas;
- # skambučių centro rodikliai: gautų skambučių skaičius; atsakytų skambučių skaičius; atsakytų įeinančių skambučių skaičius už pasirinktą laiko periodą ar konsultantą; efektyvumas (atsakytų skambučių kiekis/bendras įeinančių skambučių kiekis * 100 (%)); praleisti skambučiai, kurie yra skaičiuojami tuomet, kai konsultantui skamba, o jis nepakelia ragelio; praleisti skambučiai, kurie yra skaičiuojami tik tada, kuomet skambinantysis nesulaukė ir pats padėjo ragelį (minimalus laukimo laikas 40 s); skambučių eilėje laukusių ilgiau nei 40 sekundžių skaičius; imami visi laiko periode konsultanto atsakyti skambučiai ir paskaičiuojamas vidutinis laukimo laikas, iki kol skambutis buvo atsakytas; kiek skambučių perjungta į antrą lygį?; kiek skambučių iš antrinio lygio perjungta atgal į pirminį lygį?;
- # I ir II lygio konsultantų darbo laiko apskaita: prisijungimo laikas, „pertraukos“.

INTERESANTŲ APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS

Konsultantai NVSC Interesantus aptarnauja tik bendruoju telefono numeriu.

Interesantų aptarnavimo telefonu tikslams pasiekti ir uždaviniams įgyvendinti būtina:

- # paskirti I ir II lygio konsultantus, atsakingus už aptarnavimą bendruoju telefonu numeriu ir kitais numeriais. I ir II lygio konsultantai privalo būti kompetentingi, komunikabilūs, turintys dalykinio bendravimo telefonu įgūdžius, apmokyti nepriekaištingai atlikti savo darbą, išmanyti NVSC tikslus, uždavinius, funkcijas;

- # Interesantus aptarnauti telefonu visą darbo dieną;

- # skambinusių telefonu Interesantų svarbesnius klausimus, į kuriuos atsakymo iš karto pateikti nebuvo įmanoma, arba Interesantų skundus fiksuoti Asmens kreipimosi telefonu registracijos kortelėje, kurioje įrašomas eilės numeris, data, Interesanto vardas ir pavardė, telefono numeris, glaustas klausimo turinys, darbuotojo, aptarnavusio Interesantą telefonu, vardas, pavardė, pareigos;

- # apie telefonu pateiktus prašymus ir skundus nuolat pranešti tiesioginiam vadovui;

- # NVSC vadovas turi užtikrinti, kad I ir / ar II lygio konsultanto (-ų) atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo NVSC atvejais pakeistų kiti konsultantai, turintys tokią pačią kompetenciją ir galintys aptarnauti interesantus telefonu;

- # NVSC turi rengti aptarnavimo telefonu mokymus I ir II lygio konsultantams tobulinant jų bendravimo telefonu įgūdžius bei kalbėseną.

NVSC Interesantams matomoje vietoje, interneto svetainėse, atviro informavimo zonose turi būti nurodyti Interesantų aptarnavimo bendrasis telefono numeris.

Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, pokalbis telefonu bus įrašomas, prieš tai įspėjant Interesantą.

Interesantų aptarnavimo telefonu kokybės reikalavimai

Interesantas laikomas aptarnautu kokybiškai, jeigu:

informacija telefonu pateikta aiškiai, išsamiai ir tiksliai;

parodytas konsultanto asmeninis dėmesys kiekvienam Interesantui, kompetencija, profesionalumas;

konsultantas kalbėjo mandagiai, konstruktyviai ir efektyviai, suvokė telefoninio pokalbio ribas – ką galima ir ką reikia sakyti telefonu;

jis aptarnautas maloniai ir pagarbiai, nerodant konsultanto nuostatų ar jausmų, surandant kiekvienam Interesantui individualų, jo poreikius geriausiai atitinkantį problemos sprendimą.

INTERESANTŲ APTARNAVIMO TELEFONU VERTINIMO KRITERIJAI

Interesantų aptarnavimo telefonu vertinimo kriterijų paskirtis – užtikrinti aukštą asmenų aptarnavimo kokybę NVSC, periodiškai vykdant Interesantų aptarnavimo kokybės stebėseną, atsižvelgiant į nustatytus kokybės analizės kriterijus. Interesantų aptarnavimo kokybės stebėseną (toliau - Stebėseną) yra sudėtinė ir būtina asmenų aptarnavimo kokybės sistemos dalis, nes užtikrina nuolatinę Interesantų aptarnavimo NVSC Standarto taikymo stebėseną, NVSC suteikiamą grįžtamąjį ryšį apie Interesantų aptarnavimo kokybės lygį (atitiktį Standartui) ir padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

Interesantų aptarnavimo telefonu kokybė yra matuojama remiantis balso įrašymo sistemos galimybėmis. Sistema įgalina įrašyti I ir II lygio konsultantų su Interesantais pokalbius, atlikti aptarnavimo kokybės analizę, vertinant atskiras I ir II lygio konsultanto pokalbio bei atliktų veiksmų dalis, naudojant sukurtą formą.

Stebėseną vykdoma ne rečiau kaip vieną kartą per kalendorinius metus. Atliekant stebėseną konsultantai vertinami pagal iš anksto parengtus kriterijus, taikomus: įprastoms Interesantų aptarnavimo situacijoms (pvz., aptarnavimo aplinka, dėmesys ir pagarba) ir sudėtingoms Interesantų aptarnavimo situacijoms (pvz., elgesys suklydus, konfliktų valdymas, bendravimas su agresyviais Interesantais).

Atlikus stebėseną, rezultatai gali būti nagrinėjami dviem lygmenimis:

individualiu (darbuotojo) – nustatoma, kaip konkretaus konsultanto elgesys atitinka Standarto normas – stebėsenos kriterijus; naudingas suteikiant individualų grįžtamąjį ryšį konkrečiam konsultantui apie jo asmenų aptarnavimo kokybę ir nustatant jo mokymo(-si) gaires;

Interesantų aptarnavimo skyriaus (padalinio) – nustatoma, kaip konkretaus padalinio konsultanto elgesys atitinka Standarto normas – monitoringo kriterijus; naudingas siekiant nustatyti skirtingų padalinių aptarnavimo kokybės lygio skirtumus, taip pat stebėti aptarnavimo kokybės kitimą padalinyje, padalinyje taikytų aptarnavimo kokybės tobulinimo priemonių veiksmingumą;

Jei atlikus stebėseną nustatoma, kad esamas Interesantų aptarnavimo kokybės lygis yra mažesnis nei nustatytas minimalus, pirmiausia atliekama neatitikimo priežasčių analizė. Tada, atsižvelgiant į nustatytas priežastis, pagal poreikį ir galimybes inicijuojami konsultantų ugdymo, infrastruktūros tobulinimo veiksmai, asmenų aptarnavimo reglamentavimo peržiūra ar pan., kad būtų ištaisytos esamos aptarnavimo kokybės lygio neatitiktys Standarto reikalavimams. Taigi įdiegus stebėseną bus užtikrintas nuoseklus Standarte nustatytų principų ir elgesio taisyklių taikymas, Interesantų aptarnavimo kokybės teismuose tobulinimas, siekiant padidinti ne tik Interesantų pasitenkinimą aptarnavimu, bet ir pasitikėjimą teismais.

NVSC Interesantų aptarnavimo kokybei vertinti yra nustatomi kiekybiniai ir kokybiniai Interesantų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimo kriterijai.

Kiekybiniai Interesantų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai

Skambučių trukmė;

Aptarnavimo lygis – tai telefono skambučių skaičius, kurių Konsultanto atsiliepimo trukmė (interesanto laukimo trukmė) buvo ne daugiau nei 20 sekundžių.

Atsilieptų skambučių skaičius;

Praleistų skambučių skaičius.

Kokybiniai Interesantų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai

Interesantų aptarnavimo telefonu kokybė yra matuojama remiantis balso įrašymo sistemos galimybėmis. Skambučių centras įgalina įrašyti I ir II lygio konsultantų pokalbius su Interesantais, atlikti aptarnavimo kokybės analizę, vertinant atskiras konsultanto pokalbio bei atliktų veiksmų dalis, naudojant sukurtą formą.

Kokybės analizės kriterijai

Įrašytų pokalbių klausymui ir analizei yra naudojama Skambučių centre paruošta Kokybės analizės forma (2 lentelė). Šioje formoje pateikiami kriterijai (kriterijų skaičius 26), kurie yra sugrupuoti pagal temas (grupių skaičius 8).

2 lentelė. Kokybės analizės forma

Eil. Nr.	Kriterijaus pavadinimas	Taip	Ne	Neaktualu
	Pasisveikinimas			
1	Ar Konsultantas tinkamai pasisveikinimo?			
2	Ar Konsultantas prisistatė vardu?			
3	Ar Konsultantas pristatė įstaigos vardu?			
	Interesanto duomenys			
4	Ar Konsultantas pakartojo / patikslino Interesanto klausimą?			
5	Ar Konsultantas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?			
	Sprendimas			
6	Ar Konsultantas atsakė į Interesanto klausimą tiksliai ir teisingai?			
7	Ar Konsultantas nukreipė Interesantą ten, kur gali rasti atsakymą?			
8	Ar Konsultantas pagrįstai ir tikslingai peradresavo skambutį?			
9	Ar Konsultantas nukreipė Interesantą ten, kur gali rasti papildomos informacijos?			
10	Ar Konsultanto klausimai buvo efektyvūs?			
	Informavimas			
11	Ar Konsultantas citavo duomenų bazės „Konsultacijų medis“ turinį?			
12	Ar Konsultantas priminė Interesantui apie interneto svetainę?			
	Konsultavimo telefonu įgūdžiai			
13	Ar Konsultantas laikėsi procedūrų prašydamas Interesanto palaukti?			
14	Ar Konsultantas tinkamai peradresavo skambutį?			
	Skambučio pabaiga			
15	Ar Konsultantas paklausė Interesanto, ar šiam dar reikia kokios nors pagalbos?			
16	Ar Konsultantas įsitikino, kad Interesantas suprato informaciją?			
17	Ar Konsultantas tinkamai atsisveikino?			
	Bendravimo įgūdžiai			
18	Ar Konsultantas užtikrinimo, kad pokalbio metu nebūtų per ilgų pauzių (tylos)?			
19	Ar Interesantas buvo išklaustytas jį nepertraukiant?			
20	Ar Konsultantas elgėsi profesionaliai per visą pokalbį?			

21	<i>Ar Konsultantas kalbėjo (tarė žodžius) aiškiai?</i>			
22	<i>Ar Konsultantas kalbėjo pasitikėdamas savimi (užtikrintai)?</i>			
23	<i>Ar Konsultantas vartojo tinkamus žodžius (be žargono, trumpinių ir kt.)?</i>			
			
24	<i>Ar Konsultantas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai?</i>			
25	<i>Ar Konsultantas aktyviai klausėsi?</i>			
	IŠ VISO			

PRIEDAI

1 priedas. Konsultantų bendravimo telefonu atmintinė