

## Вопросы исследования Job Quality

№	Компонент	Параметр
1	Прозрачность целей и задач	Для Вас установлены четкие и понятные показатели (KPI), по которым оценивается Ваша работа
2		Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит
3		Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности
4		Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей
5		Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов
6		Вы знаете, какие услуги/действия можете предоставлять/выполнять, работая с клиентом, а какие - нет
7		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вашу компанию
8		Вы знаете, как действовать в непредвиденных обстоятельствах и при возникновении проблем
9		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вас лично
10	Корпоративное сотрудничество	Все команды операторов Вашего Контактного Центра регулярно делятся между собой информацией, которая помогает
11		Другие подразделения Вашей компании (а не только Контактный Центр) делают все возможное, чтобы Вы могли лучше
12		Между Вашим КЦ и другими подразделениями компании все коммуникационные процессы полностью отлажены
13		Ваш КЦ предоставляет другим подразделениям вашей компании ценную и полезную информацию, полученную от
14		Другие подразделения Вашей компании используют в своей работе информацию, полученную от Вашего Контактного
15		Другие подразделения Вашей компании всегда вовремя уведомляют Контактный Центр о своих действиях, которые
16		Внутри Вашей компании все подразделения тесно взаимодействуют друг с другом
17		Качество продуктов Вашей компании и работы всех её подразделений позволяет избежать ненужных обращений от
18	Конфликт ролей	Вам приходится многое переделывать за другими
19		Вам приходится выполнять некоторые функции, на которые у Вас нет полномочий
20		Вам приходится идти против правил для выполнения поставленных задач
21		Вам приходится взаимодействовать с двумя или более командами, стиль работы которых полностью отличается
22		Вам ставят противоречащие друг другу задачи два или более руководителя
23		Вам приходится делать то, что принимается одним руководителем, но не принимается другим
24		Вам ставят задачи, но не предоставляют инструментов для их выполнения
25		На работе Вам часто приходится заниматься какой-то ерундой
26	Отношения с руководством	Ваш руководитель верит в Вас
27		Ваш руководитель всегда Вам поможет, если возникнет такая необходимость
28		Ваш руководитель вдохновляет Вас
29		Ваш руководитель всегда объяснит Вам – что сделано не так и подскажет – как не повторять ошибок
30		Ваш руководитель воспринимает Вас всерьез
31		Ваш руководитель всегда обеспечивает Вас нужной информацией

32		Ваш руководитель хвалит Вас, если Вы что-то делаете хорошо
33	Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты
34		Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать информацию об их потребностях
35		Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг
36		Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов
37		Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять
38	Умение слышать сотрудников	В Контактном Центре регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить
39		Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого
40		Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь
41	Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании
42		Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом
43		Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач
44	Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна
45		Ваша работа достаточно интересна
46		Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе
47	Инструменты для работы	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для быстрого и верного ответа на запросы клиентов
48		На Вашем рабочем месте есть все необходимое для регистрации информации о клиентском запросе
49		Между рабочими местами в Вашем Контактном Центре есть достаточно комфортное расстояние
50	Вовлеченность в процессы	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу
51		Ваша компания приветствует проявление инициативы
52		Вашей оценке ситуации всегда доверяют
53	Честность компании	Ваша компания является клиентоориентированной
54		Ваша компания всегда честна с клиентами
55		Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками
56	Атмосфера в коллективе	Вам приятно работать с Вашими коллегами
57		В Вашем Контактном Центре царит хорошая атмосфера
58	Оплата труда операторов	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии
59		Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц
60		В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей
61		Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии
62		Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы
63		Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)

64	Вопрос о лояльности к КЦ	Оцените пожалуйста, какова вероятность, что вы порекомендуете Ваш контактный центр в качестве места для работы своим друзьям и знакомым?
65		<ul style="list-style-type: none"><li>• Если оценка от 0 до 6 включительно, задается следующий вопрос с произвольным текстом ответа: Напишите пожалуйста своими словами главную причину, по которой Вы НЕ стали бы рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы.</li><li>• Если оценка 7 или 8 – дополнительный вопрос не задается</li><li>• Если оценка 9 или 10 – задается следующий вопрос с произвольным текстом ответа: Напишите пожалуйста своими словами главную причину, по которой Вы хотите рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы.</li></ul>