

**ŽINIŲ PATIKRINIMO TESTAS.**  
**TAIKOMAS MOKYMUOSE „KLIENTŲ APTARNAVIMAS“ ĮGYTŲ ŽINIŲ ĮVERTINIMUI**

Teste Jums pateikti klausimai, prie kurių yra pateikti atsakymų variantai; atsakydami į klausimus Jūs turite pasirinkti teisingą atsakymą (tik vienas atsakymo variantas yra teisingas) ir apibrėžti jį atitinkančią raidę.

1. Kaip elgsitės, jei klientas teiraujasi tokios paslaugos (arba informacijos), kurios suteikimas neįeina į jūsų pareigas:
  - a) atsiprašysite ir paaiškinsite, kad tai neįeina į Jūsų pareigas;
  - b) atsiprašysite ir mandagiai atsisveikinsite, palinkėsite sėkmės;
  - c) atsiprašysite ir nurodysite klientui kompetentingo darbuotojo (ar tarnybos) telefoną;
  - d) nukreipsite klientą pas savo vadovą;
  - e) informuosite klientą, kad jis kreipėsi ne tuo adresu, tačiau pasakysite viską, ką žinote, apie klausiamą dalyką.
  
2. Kada darbuotojas gali baigti pokalbį su klientu:
  - a) kai darbuotojas pasakė viską, ką norėjo;
  - b) kai, darbuotojo manymu, klientas sužinojo tai, ko norėjo;
  - c) kai klientas atsisveikino;
  - d) kai darbuotojas dėl svarbių priežasčių nusprendžia, kad pokalbį tęsti yra beprasmiška;
  - e) kai pokalbis trunka ilgiau, negu 10 min.
  - f) c ir d variantai;
  - g) c, d ir e variantai.
  
3. Klientas sako: "Jūsų x paslauga labai brangi. Jūsų konkurentai analogišką paslaugą siūlo pigiau...Kodėl?" Koks turėtų būti darbuotojo atsakymas:
  - a) "Atleiskite, pone, esu nekompetentingas atsakyti į Jūsų klausimą";
  - b) "Nuo kitų analogiškų paslaugų, mūsų paslauga skiriasi šiais privalumais...";
  - c) "Atleiskite, pone, tarifus nustato valdžia ir ši tvarka yra privaloma visiems klientams";
  - d) "Atsiprašau, tokia informacija neteikiama. Galiu sujungti su vadovu, jis galės pilniau atsakyti į šį klausimą";
  - e) "Gerbiame savo klientus ir jų pasirinkimo teisę. Jūsų teisė pasirinkti, kas jums tinka labiau".
  
4. Ką turi sakyti darbuotojas, kai klientas pareiškia pretenziją, kurios negalima patenkinti:
  - a) atsiprašyti ir pasakyti klientui, kad jo pretenzija yra nepagrįsta;
  - b) atsiprašyti ir pasakyti klientui, kad nesupranta, ko jis nori, mandagiai atsisveikinti;
  - c) atsiprašyti, kad negali patenkinti pretenzijos, ir trumpai paaiškinti, kodėl negali;
  - d) pasakyti, kad klientas kreipiasi "ne tuo adresu";
  - e) dėmesingai išklausyti klientą ir mandagiai atsisveikinti.

5....

