

Nº Estudi
ADIGSA - 01

Nº Visita			

LA REALIZACIÓ DEL CLIENT MISTERIÓS PRESENTADA ESTÀ D'ACORD AMB LES NORMES DEL CÒDI DE CONDUCTA ESOMAR I-CC I LES CONDICIONS DEL BRIEFING DE L'ESTUDI

Un cop realitzada la visita segons el que s'estableix en el briefing, procediu a complimentar l'argumentari seguint les instruccions i comentant tots aquells aspectes que considereu d'interès segons els objectius de la visita / investigació

ARGUMENTARI – ADIGSA PRESENCIAL

DADES GENERALS DE LA VISITA

PUNT D'ATENCIÓ - PROVÍNCIA	
TIPUS DE CONSULTA	
IDIOMA (català/castellà)	
ADREÇA	
NOM DE L'OBSERVADOR / A	
NOM DE L'EMPLEAT / DA QUE ENS ATÉN (DESCRIPCIÓ)	

DADES GENERALS DE LA VISITA	
DATA (dia/mes/any)	
HORA D'ENTRADA	
HORA DE SORTIDA	

RECEPCIÓ	
NÚMERO DE PERSONES EN ESPERA	
TEMPS D'ESPERA fins ser atesos (Min.)	
TEMPS QUE DURA LA CONSULTA (Min.)	

ATENCIÓ	
NÚMERO DE PERSONES EN ESPERA	
TEMPS D'ESPERA fins ser atesos (Min.)	
TEMPS QUE DURA LA CONSULTA (Min.)	

ASPECTES ESTRUCTURALS

1. L'entrada i els voltants de l'oficina estan nets	Si	No	NP
2. L'interior de l'oficina està net	Si	No	NP
3. L'interior de l'oficina està ordenat	Si	No	NP
4. La zona de espera està en bon estat	Si	No	NP
5. La zona d'espera és confortable	Si	No	NP

RECEPCIÓ

PRESÈNCIA PERSONAL			
6. La presència del personal és correcta	Si	No	NP
7. La indumentària del personal és adequada	Si	No	NP
TRACTE			
8. Ens reben dient " Bon dia / bona tarda, en què el puc ajudar? "	Si	No	NP
9. La recepció i el primer contacte són espontanis	Si	No	NP
10. La recepció i el primer contacte han estat bons	Si	No	NP
11. L'actitud és activa, disposada a resoldre	Si	No	NP
12. El tracte és de vostè	Si	No	NP
13. S'adapta al nostre idioma	Si	No	NP
14. El tracte és agradable	Si	No	NP
15. La persona ens suggereix confiança	Si	No	NP
16. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adigsa	Si	No	NP
17. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	Si	No	NP
Interrupcions			
18. L'atenció es porta a terme sense trucades	Si	No	NP
19. Les trucades són aplaçades	Si	No	NP
20. Es disculpa si hi ha trucades	Si	No	NP
21. L'atenció es porta a terme sense interrupcions d'altres companys o ciutadans	Si	No	NP
22. Les interrupcions s'aplacen a l'instant	Si	No	NP
23. Es disculpa si hi ha interrupcions per part d'altres companys o ciutadans	Si	No	NP
24. No ens deixen sols sense justificar l'espera	Si	No	NP
RESOLUCIÓ DEL PROCÉS DE RECEPCIÓ			
25. Ens demanen les següents dades	Si	No	NP
26. DNI o similar (NIE, passaport, carnet de conduir)	Si	No	NP
27. Nom	Si	No	NP
28. Localitat d'on prové	Si	No	NP
29. Motiu de la visita	Si	No	NP
30. Ens dóna una tarja de visitant amb el número d'ordre	Si	No	NP
31. Ens explica a on ens hem de dirigir i esperar	Si	No	NP
32. La persona de seguretat indica a l'observador que s'ha d'adreçar a la sala d'espera i que el cridaran pel nom	Si	No	NP
33. Ens criden pel nom indicant-nos a quina taula ens hem d'adreçar	Si	No	NP

ATENCIÓ - RESOLUCIÓ

PRESÈNCIA PERSONAL			
34. La presència del personal és correcta	Si	No	NP
35. La indumentària del personal és adequada	Si	No	NP
TRACTE			
36. Ens saluden dient-nos "Bon dia / bona tarda, quin tràmit vol fer?"	Si	No	NP
37. El primer contacte és espontani	Si	No	NP
38. El primer contacte ha estat bo	Si	No	NP
39. L'actitud és activa, disposada a resoldre	Si	No	NP
40. El tracte és de vostè	Si	No	NP
41. S'adapta al nostre idioma	Si	No	NP
42. El tracte és agradable	Si	No	NP
43. La persona ens suggereix confiança	Si	No	NP
44. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adigsa	Si	No	NP
45. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	Si	No	NP
46. S'observa la placa d'identificació de la persona que ens atén sobre la taula	Si	No	NP

47. S'acomiaden correctament, posant-se a la nostra disposició (en el cas d'una consulta de cessió, a més ens donen la mà)	Si	No	NP
48. Al comiat, ens recorden que hem de deixar la tarja a recepció	Si	No	NP
Interrupcions			
49. L'atenció es porta a terme sense trucades	Si	No	NP
50. Les trucades són aplaçades	Si	No	NP
51. Es disculpa si hi ha trucades	Si	No	NP
52. L'atenció es porta a terme sense interrupcions d'altres companys o ciutadans	Si	No	NP
53. Les interrupcions s'aplacen a l'instant	Si	No	NP
54. Es disculpa si hi ha interrupcions per part d'altres companys o ciutadans	Si	No	NP
55. No ens deixen sols sense justificar l'espera	Si	No	NP
RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA			
56. L'observador és atès per la persona adequada (sense passar innecessàriament, d'una persona a una altra)	Si	No	NP
57. Centra el tema i busca solucions	Si	No	NP
58. Ha utilitzat l'ordinador o altre tipus de material intern per resoldre'ns la consulta	Si	No	NP
59. En el cas que procedeixi, ens donen la sol·licitud que hem d'emplenar	Si	No	NP
60. Ens comenten que ens tornem a passar per l'oficina per poder entregar les sol·licituds, ja que per poder emplenar-les necessitem documents que no tenim en aquest moment	Si	No	NP
61. Ofereixen l'opció de trucar per si tenim dubtes en el moment d'emplenar la sol·licitud	Si	No	NP
Coneixements de serveis i comprensió			
62. Ens atén sense la necessitat de consultar altres companys	Si	No	NP
63. La persona mostra seguretat en les solucions que ofereix	Si	No	NP
64. Ens realitza preguntes per aclarir la consulta que fem	Si	No	NP
65. Les respostes són clares i comprensibles	Si	No	NP
66. Les respostes són precises i concretes	Si	No	NP
Adequació del temps necessari			
67. El temps utilitzat per a la resolució de la consulta és correcte	Si	No	NP
Respondre si el temps de resolució no és correcte (si és correcte marcar no procedeix a 68 i 69)			
68. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és insuficient	Si	No	NP
69. El temps utilitzat para la resolució de la consulta és excessiu	Si	No	NP

En el cas d'una consulta de Sol·licitud d'habitatges (compra o lloguer)				
70. Ens pregunten en quin municipi estem empadronats	Quin?:	Si	No	NP
71. Ens pregunten on voldríem l'habitatge	On?:	Si	No	NP
72. Ens informen de les adreces de les diferents oficines locals d'habitatge on ens hem d'adreçar a presentar la sol·licitud		Si	No	NP
73. En cas que ens enviïn a una altra oficina, a on ens envien?				

En el cas d'una consulta de Cessió dels habitatges per part de l'observador com a propietari				
74. Ens comenten els terminis de la cessió		Si	No	NP
75. Ens comenten les contraprestacions que es rebran per la cessió de l'habitatge		Si	No	NP
76. Un cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat		Si	No	NP
77. Si s'ha posat al dia l'habitatge, una subvenció de 6000 euros per les obres realitzades en els sis mesos anteriors a la cessió		Si	No	NP
78. En el cas de NO haver posat al dia l'habitatge, la reforma que calgui podrà ser encarregada a Adigsa, o als ens gestors de les borses. Les despeses de reforma que superin els 6000 euros es descomptaran del cànon		Si	No	NP
79. Ens comenten els requisits que ha de reunir l'habitatge per poder acollir-se al programa		Si	No	NP
80. Ha de disposar de cèdula d'habitabilitat o ser susceptible d'obtenir-la		Si	No	NP
81. Es tindrà en compte la demanda de lloguer de la zona on està ubicat l'habitatge		Si	No	NP
82. Que es tracta d'un habitatge lliure, sense cap qualificació de protecció		Si	No	NP
83. El lloguer o cànon ha de ser inferior als estàndards del mercat		Si	No	NP
84. Ens informen dels tràmits que hem de fer com a propietaris		Si	No	NP
85. Presentar l'escriptura de compravenda		Si	No	NP
86. Presentar DNI		Si	No	NP
87. Signar l'imprès oficial de la sol·licitud d'accés al programa cessió d'habitatge (a Adigsa)		Si	No	NP

En el cas d'una consulta que NO GESTIONA Adigsa			
88. Ens envien a una altra oficina perquè ens resolguin la consulta	Si	No	NP
89. Ens donen totes les dades d'on ens hem de dirigir (punt d'atenció, adreça, telèfon)	Si	No	NP
90. En cas que ens enviïn a una altra oficina, a on ens envien?			

CONCEPTES SOBRE L'ATENCIÓ	
91. Valoració de la voluntat resolutiva. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
92. Valoració de l'amabilitat / cortesia. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
93. Valoració del grau d'atenció / interès. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
94. Valoració de la comprensió del tema per part de la persona que ens atén. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
95. Valoració sobre els coneixements. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
96. Valoració sobre la puntualització. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	

97. Valoració sobre l'agilitat. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	

	Si	No
98. Anoteu si han resolt el vostre tràmit o la vostra consulta de forma correcta		
Comentari		

99. VALORACIÓ GLOBAL. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
--	--

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE LA VISITA
COMENTEU AMB EL MÀXIM DETALL COM S'HA PRODUÏT LA VISITA