

Nº Estudi
ADIGSA – 03

Nº Trucada			

LA REALITZACIÓ 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 trucada 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 TELEFÒNIC

DADES GENERALS DE LA TRUCADA

PUNT D'ATENCIÓ - PROVÍNCIA	
TELÈFON	
TIPUS DE CONSULTA	
IDIOMA (català/castellà)	
PERSONA QUE ATÉN	
NOM DE L'OBSERVADOR / A	

DADES GENERALS DE LA TRUCADA	
DATA (dia/mes/any)	
HORA DE LA TRUCADA	
HORA EN QUE ES PENJA EL TELÈFON	
NÚMERO DE TONS D'ESPERA	
TEMPS D'ESPERA (Min.)	

ASPECTES TÈCNICS

1. Nº de trucades fetes fins que ens agafen el telèfon			
2. En el cas que no ens hagin agafat el telèfon surt el contestador (valorar a totes les trucades fetes fins rebre atenció)	Si	No	NP

TRACTE

3. Ens reben dient " Adigsa bon dia / bona tarda, parla amb (nom), en què el puc ajudar???? "	Si	No	NP
4. L'actitud és activa, disposada a resoldre	Si	No	NP
5. El tracte és de vostè ???	Si	No	NP
6. S'adapta al nostre idioma	Si	No	NP
7. El tracte és agradable	Si	No	NP
8. La persona ens suggereix confiança	Si	No	NP
9. L'atenció rebuda genera bona imatge d'Adigsa	Si	No	NP
10. Escolta atentament la nostra petició sense interrompre'ns	Si	No	NP
11. En cap cas ens fan trucar de nou (han pogut resoldre la nostra consulta)	Si	No	NP
12. S'acomiaden correctament, posant-se a la nostra disposició ???	Si	No	NP

Interrupcions

13. L'atenció es porta a terme sense interrupcions	Si	No	NP
--	----	----	----

14. Es disculpa si hi ha interrupcions	Si	No	NP
15. Es resolen de forma ràpida	Si	No	NP
16. No ens deixen al telèfon sense justificar l'espera	Si	No	NP

RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA

17. L'observador és atès per la persona adequada (sense passar innecessàriament, d'una persona a una altra) ???	Si	No	NP
18. Centra el tema i busca solucions	Si	No	NP
19. Ens comenten que a la pàgina web podem aconseguir totes les sol·licituds	Si	No	NP
20. En el cas d'agafar les sol·licituds en persona (no disposem d'Internet) ens comuniquen a on ens hem d'adreçar	Si	No	NP
Coneixements de serveis i comprensió			
21. La persona mostra seguretat en les solucions que ofereix	Si	No	NP
22. Ens realitza preguntes per aclarir la consulta que fem	Si	No	NP
23. Les respostes són clares i comprensibles	Si	No	NP
24. Les respostes són precises i concretes	Si	No	NP
Adequació del temps necessari			
25. El temps utilitzat és correcte	Si	No	NP
Respondre si el temps de resolució no és correcte (si és correcte marcar no procedeix a 26 i 27)			
26. El temps utilitzat és insuficient	Si	No	NP
27. El temps utilitzat és excessiu	Si	No	NP

En el cas d'una consulta de Sol·licitud d'habitatges (compra o lloguer)

28. Ens pregunten en quin municipi estem empadronats	Quin????:	Si	No	NP
29. Ens pregunten on voldríem l'habitatge	On????:	Si	No	NP
30. 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
31. En cas que ens enviïn a una oficina, a on ens envien?				

En el cas d'una consulta de Cessió dels habitatges per part de l'observador com a propietari

32. Ens comenten els terminis de la cessió	Si	No	NP
33. Ens comenten les contraprestacions que es rebran per la cessió de l'habitatge	Si	No	NP
34. Un cànon o renda periòdica inferior als estàndards de mercat	Si	No	NP
35. 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
36. 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
37. Ens comenten els requisits que ha de reunir l'habitatge per poder acollir-se al programa	Si	No	NP
38. Ha de disposar de cèdula d'habilitat o ser susceptible d'obtenir-la	Si	No	NP
39. Es tindrà en compte la demanda de lloguer de la zona on està ubicat l'habitatge	Si	No	NP
40. Que es tracta d'un habitatge lliure, sense cap qualificació de protecció vigent	Si	No	NP
41. El lloguer o cànon ha de ser inferior als estàndards del mercat	Si	No	NP
42. Ens informen dels tràmits que hem de fer com a propietaris	Si	No	NP
43. Presentar l'escriptura de compravenda	Si	No	NP
44. Presentar DNI	Si	No	NP
45. 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 d'informació dels habitatges de cessió amb rètol (de lloguer) (Només Barcelona)

46. Ens demanen les dades de contacte (nom i cognom, telèfon)	Si	No	NP
47. Ens informen de les característiques de la vivenda	Si	No	NP
48. m2	Si	No	NP
49. Si té ascensor o no	Si	No	NP

50. Preu	Si	No	NP
51. N° d'habitacions	Si	No	NP
52. Ens comuniquen amb quina persona ens veurem i quan ho farem	Si	No	NP
53. Gestor que ens atindrà	Si	No	NP
54. Dia	Si	No	NP
55. Hora	Si	No	NP

En el cas d'una consulta que NO GESTIONA Adigsa

56. Ens envien a l'oficina que ho gestiona perquè ens resolguin la consulta	Si	No	NP
57. Ens donen totes les dades d'on ens hem de dirigir (punt d'atenció, adreça, telèfon)	Si	No	NP
58. En cas que ens enviïn a una oficina, a on ens envien?			

CONCEPTES SOBRE L'ATENCIÓ

59. Valoració de la voluntat resolutiva. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
60. Valoració de l'amabilitat / cortesia. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
61. Valoració del grau d'atenció / interès. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	
62. 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	
63. Valoració sobre els coneixements. <i>Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)</i>	
Comentari	

64. Valoració sobre la puntualització. *Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)*

Comentari

65. Valoració sobre l'agilitat. *Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)*

Comentari

	Si	No
--	----	----

66. Anoteu si han resolt el vostre tràmit o la vostra consulta de forma correcta

Comentari

67. **VALORACIÓ GLOBAL.** *Puntuar de l'1 (Molt malament) al 10 (Molt bé)*

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE LA VISITA

COMENTEU AMB EL MÀXIM DETALL COM S'HA PRODUÏT LA VISITA