

PLANILHA DE PONTUAÇÃO DE GARANTIA DE QUALIDADE DE CALL CENTER

NOME DO AGENTE

DATA

PREPARADO POR

Nº	PERGUNTAS	NOTAS	SIM/NÃO	Pontuação (1 a 10)
	COMUNICAÇÃO DO AGENTE			
1				
2				
3				
	HABILIDADES DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS			
4				
5				
6				
	PROCEDIMENTOS DA CHAMADA			
7				
8				
9				
	HABILIDADES TÉCNICAS			
10				
11				
12				
	CONHECIMENTO DO PRODUTO			
13				
14				
15				
PONTUAÇÃO TOTAL				
PONTUAÇÃO TOTAL NECESSÁRIA PARA PASSAR				

AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Artigos, modelos ou informações disponibilizados pela Smartsheet no site são apenas para referência. Trabalhamos para manter as informações atualizadas e corretas, mas não damos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, dos artigos, dos modelos ou dos gráficos relacionados contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nas informações será estritamente por sua própria conta e risco.