

التقييم الذاتي – الفصل الثالث – المستوى الاول

السؤال ١

أهم هدف للمنظمات العامة رضاء:

المدراء

المستثمرين

العملاء

المنافسين

السؤال ٢

من الفوائد التي تعود على الموظف من إرضاء العملاء

مزيد من الرضاء الوظيفي

زيادة التكاليف

ضغوط كبيرة على العاملين

عدم تنفيذ اللوائح والقوانين

السؤال ٣

من إرضاء العملاء من الفوائد التي تعود على المنظمة العامة

نجاح دائم ومستمر

فشل كبير

زيادة التكاليف

زيادة الانشطة بخدمات سيئة

السؤال ٤

من امثلة العملاء الداخليين

المنافسين

المنظمات الحكومية

المستثمرين

رئيسك في العمل

السؤال ٥

من امثلة العملاء الخارجيين

زميلك في العمل

سكرتير المنظمة التي تعمل فيها

رئيسك المباشر

الآخري في المحافظة المنظمات العامة

السؤال ٦

يتم اشباع حاجات العميل الداخلي من خلال

توفير بيئة جذابة للعمل

بيئة سيئة للعمل

خصم للرواتب

عدم مساعدة العميل الداخلي على الترقى

السؤال ٧

من صفات الموظفين الذين يحققون النجاح في الخدمة
لديهم مواقف ايجابية من خدمة العميل
لديهم مواقف سلبية من خدمة العميل
لا يحبون العمل
مستوى النشاط ضعيف

السؤال ٨

من صفات الموظفين الذين يفشلون في الخدمة
سريعة الحركة
يحبون العمل
يبدو عليهم الاكتئاب او الغضب من خدمة العميل
يتصفون بالمرونة

السؤال ٩

وفق استراتيجية العميل الموجهة بالقيمة يتم
التركيز على العميل
التركيز على النظام التشغيلي
تحديد الحاجات من قبل الإدارة
تصميم الخدمة بطى

كن مبتهجاً، ولا تفكر في إخفاقات اليوم،
♥ بل في النجاح الذي قد يأتي غداً

لا تنسوننا من صالح دعائكم
سبحان الله وبحمده ، سبحان الله العظيم

E7sas