

## Załącznik 1

### do Regulaminu konkursu PCCA 2026 w sekcji „komunikacja z klientami”

#### Kryteria Oceny

#### KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: SPRZEDAŻ

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Kreowanie potrzeb
  - e. Trafność argumentacji
  - f. Radzenie sobie z obiekcjami
  - g. Wykorzystanie potencjału sprzedażowego
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Atmosfera rozmowy
  - b. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - c. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

---

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: UTRZYMANIE I LOJALIZACJA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Kreowanie potrzeb
  - e. Trafność argumentacji
  - f. Radzenie sobie z obiekcjami
  - g. Wykorzystanie potencjału sprzedażowego
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Atmosfera rozmowy
  - b. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - c. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

---

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: OBSŁUGA KLIENTA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Trafność argumentacji
  - e. Sposób rozwiązywania sprawy
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
  - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: HELPDESK

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Trafność argumentacji
  - e. Sposób rozwiązywania sprawy
  - f. Edukacja
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
  - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

---

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: WINDYKACJA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. Argumentacja windykacyjna
  - a. Negocjacje
  - b. Prezentacja sankcji i korzyści
  - c. Praca z historią sprawy
  - d. Trzymanie się tematu rozmowy
3. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Trafność argumentacji
  - e. Sposób rozwiązywania sprawy
4. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
5. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
6. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Windykacyjna klamra rozmowy
  - c. Wrażenie końcowe i pożegnanie

---

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: KANAŁY PISANE

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Zbieranie informacji
  - b. Trafność argumentacji
  - c. Sposób rozwiązania sprawy
  - d. Edukacja klienta
  - e. Sprawność obsługi
  - f. Wykorzystanie dodatkowych narzędzi
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
  - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Prosty język
  - c. Personalizacja komunikatów
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: CUSTOMER EXPERIENCE

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Trafność argumentacji
  - e. Sposób rozwiązania sprawy
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
  - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie

---

## KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: WELCOME CALL I AKTYWIZACJA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
  - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
  - b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
  - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
  - b. Zbieranie informacji
  - c. Aktywne słuchanie
  - d. Edukacja
  - e. Skuteczność wykorzystania kontaktu
3. BUDOWANIE RELACJI
  - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
  - b. Atmosfera rozmowy
  - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
  - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
  - a. Poprawność językowa
  - b. Dynamika wypowiedzi i praca głosem
  - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
5. FINALIZACJA ROZMOWY
  - a. Podsumowanie ustaleń
  - b. Wrażenie końcowe i pożegnanie