Опитування серед надавачів послуг

Зірочка (*) указує, що запитання обов'язкове

1. Який тип послуг ви надаєте? *

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Транспортні
- ◯ Туристичні
- ◯ Комунальні
- ◯ Адміністративні у сфері будівництва, аріхтектури та містобудування
- ◯ Інше: _____

Спілкування з отримувачами послуг

2. Що є основою якісного спілкування з людиною з інвалідністю? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Співчуття та жалість
- ◯ Ввічливе ставлення й чітке пояснення
- ◯ Ігнорування особливостей клієнта
- ◯ Уникнення візуального контакту

3. Як правильно звернутися до людини з порушенням слуху? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Говорити дуже голосно
- ◯ Говорити чітко, дивлячись у лице та продублювати інформацію в текстовому вигляді
- ◯ Торкатися без дозволу
- ◯ Відмовитись від спілкування

4. Якщо клієнт звернувся до вас разом із супроводжуючою особою, кому ви адресуєте слова? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Відвернуся і буду говорити в повітря
- Супроводжуючій особі
- Клієнту
- Усі варіанти правильні

5. Якщо клієнт не зрозумів інструкцію з першого разу, що ви зробите? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Поясню простішими словами або візуалізую
- Припиню пояснення
- Повторю голосніше
- Звинувачу в неуважності

6. Якщо клієнт пересувається на кріслі колісному, найкраще: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Сісти, щоб бути на рівні очей
- Говорити зверху вниз
- Торкатися крісла колісного без дозволу
- Ігнорувати його

Толерантність під час надання послуг

7. Якщо клієнт має іншу культуру чи релігійні погляди, потрібно: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Висміяти їх
- Проявити ввічливість й дотримати нейтральність
- Нав’язати власні цінності
- Уникнути обслуговування

8. Дискримінація — це: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Уважність до різноманіття
- Упереджене ставлення через вік, стать, інвалідність, орієнтацію, походження, етнічну приналежність, релігійні погляди тощо
- Повага до всіх клієнтів
- Надання рівних можливостей

9. Який підхід відповідає принципам безбар'єрності? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Виключення маломобільних клієнтів із переліку отримувачів послуг
- Адаптація середовища й послуг під потреби різних людей
- Зосередження лише на більшості
- Ігнорування особистих потреб

10. Яка ситуація є прикладом нетолерантності? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Надання допомоги лише після запиту
- Використання образливих прізвиськ або стереотипів
- Ввічливе ставлення
- Надання альтернативних варіантів послуги

11. Чому важливо враховувати індивідуальні особливості клієнтів? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Щоб уникати непорозумінь і надавати якісні послуги
- ◯ Щоб виділити «зручних» клієнтів
- ◯ Щоб коригувати їх поведінку
- ◯ Щоб показати зверхність

Використання чутливої мови під час надання послуг

12. Яке звернення є коректним? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Інвалід
- ◯ Людина з інвалідністю
- ◯ Хворий
- ◯ Неповносправний

13. Якщо ви не впевнені у правильному звертанні, варто: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- ◯ Використовувати будь-які слова
- ◯ Запитати у клієнта, як йому комфортно
- ◯ Уникати звертань
- ◯ Використати прізвисько

14. Якщо клієнт користується допоміжними засобами (тростина, протез), ви: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Називаєте його інвалідом
- Ввічливо говорите, не акцентуючи на цьому без потреби
- Ставите питання, чому людина користується допоміжними засобами
- Жартуєте про це

15. Чутлива мова допомагає: * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Принижувати людей
- Формувати ввічливе й безбар'єрне середовище спілкування
- Спрощувати документи
- Підкреслювати відмінності

16. Який підхід правильний у спілкуванні? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Фокус на особистості, а не на інвалідності
- Спершу згадувати інвалідність
- Використовувати жартівливі назви
- Ігнорувати думку клієнта

17. Яке слово (словосполучення) є коректним? * 1 бал

Виберіть лише один варіант.

- Сліпий
- Підсліпуватий
- Людина з порушеннями зору
- Людина з вадами зору

18. Вкажіть ел. адресу для надання тренінгових матеріалів *

Компанія Google не створювала цей вміст і не підтримує його.

Google Форми