PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC

Taller N°6

Competencia: ATENCIÓN A CLIENTES

Resultado de Aprendizaje:

(V) Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado

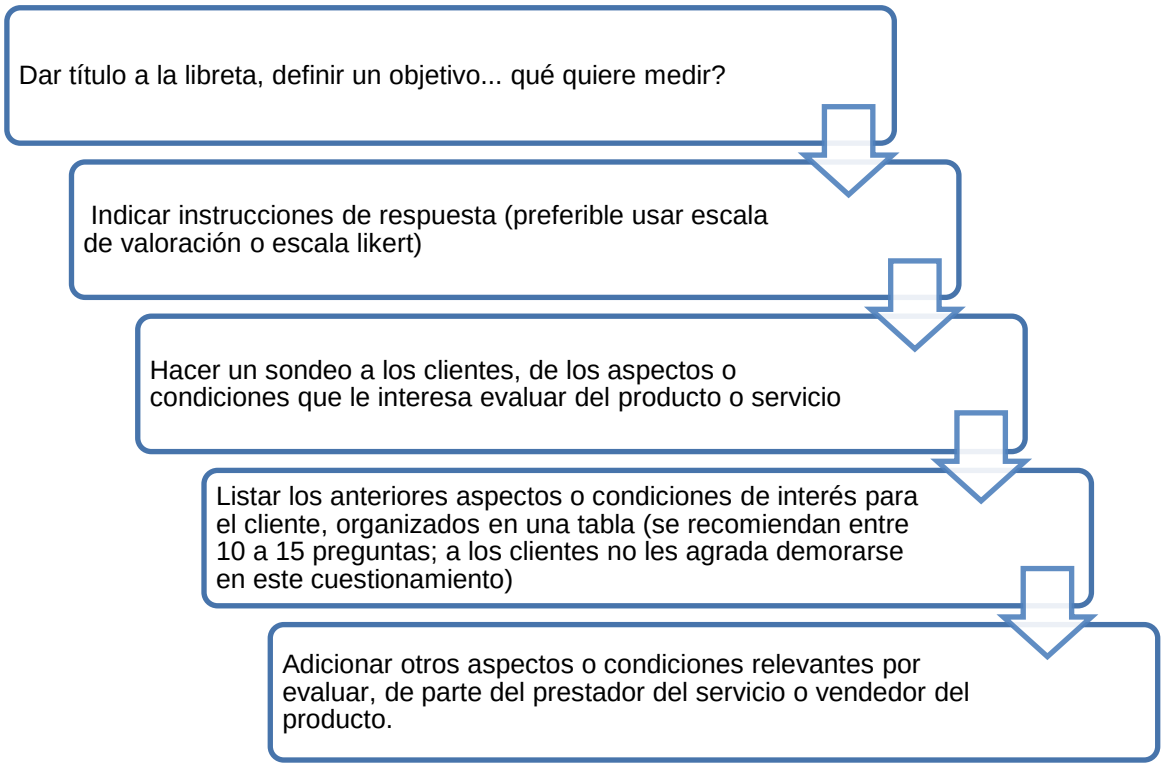
Nombre del taller: Evaluación del servicio y satisfacción de los clientes

Objetivo del taller: Medir la percepción de los clientes frente a la atención y servicio.

Duración del Taller: 10 horas

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

1. A continuación, se sugieren los pasos para elaborar la libreta de calificaciones del cliente, herramienta sencilla y útil al momento de indagar la percepción de los clientes de determinado servicio.



PROGRAMA: TÉCNICO EN PRESELECCION DE TALENTO HUMANO MEDIADO POR TIC
Taller N°6

Finalmente se sugiere hacer una prueba piloto con compañeros de pyme, para revisar si se requieren ajustes, si es el caso, hacerlos y luego sí imprimir o publicar, para su aplicación a los clientes (preferiblemente se publica a través de canales virtuales, por ahorro de papel y espacio de archivo físico).

2. Consulte los pasos, secciones y formas de preguntas para elaborar una encuesta de satisfacción, elabore un ejemplo para la pyme en estudio, preséntela en sesión de clase para su respectiva revisión con los compañeros e instructor.
3. Consulte las disposiciones y leyes que obligan a la implementación y seguimiento de PQRS en las organizaciones.
4. Elabore un formulario para la atención de PQRS teniendo en cuenta las disposiciones de ley.

Evidencias a entregar:

Desarrollo y socialización del presente taller.

Bibliografía:

Encuesta, cuestionario y tipos de preguntas. Retomado de: https://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/

Sistema de PQRS (pedidos, quejas reclamos y sugerencias). Retomado de: https://www.intertek.com.co/sistema-PQRS/

Marco normativo PQRS. Retomado de: https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/marco-normativo-pqrs

Observaciones del Instructor_a:

Recuerde guardar en el portafolio del aprendiz resultado de actividades y evidencias.

Atentamente,

Ana Mireya Fernández Rodríguez, Instructora
Centro de Gestión Administrativa, SENA Regional Distrito Capital
amfernandezr@misena.edu.co