

Evidencia 18.1

Capturas de pantalla encuentros sincrónicos.

Contenido del contrato

- Identificación y domicilio de las partes
- Labor o trabajo a ejecutar
- El lugar del trabajo
- Salario
- Forma y período de pago
- Lugar y fecha de celebración
- El período de prueba
- Las obligaciones
- Las prohibiciones
- Causales especiales de terminación
- Las correspondientes firmas de las partes intervinientes

Fuente: Documento de formación plataforma territorio curso administración de recursos humanos

19:16 / 56:49

Pautas de acción ante una reclamación

¿Cómo valora el cliente la atención recibida?

■ Es muy probable que si un cliente confió en la empresa, vuelva a hacerlo y compre de nuevo, incluso es posible que se lo cuente a otros.	
■ Pero es casi seguro que si está descontento se lo contará a muchos.	
Hay datos estadísticos que indican que por cada 10 clientes disconformes o insatisfechos	→
■ Solo 1 presenta una queja o protesta.	
■ 9 no se quejan del trato recibido.	
■ 8-9, si pueden, abandonan la empresa.	
■ 6-7 contarán cada uno a unas 10 personas lo que pasó.	
■ 1-2 lo contarán a unas 20 personas cada uno.	

¡Atención al cliente insatisfecho! Puede que no diga nada, que no discuta ni proteste, simplemente... ¡NO VOLVERÁ!

Imagen 2: Fuente (Sánchez, P 201)

Fuente: Documento de formación plataforma territorio curso servicio al cliente mediante la comunicación telefónica.

21:10 / 42:36



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS







Una Marcela Truján Rodas

Prestaciones sociales

Imagen 4. Prestaciones sociales.



Fuente: (SENA – Equipo de Adecuación Didáctica y Gráfica de Recursos Educativos. Risaralda, 2016).



AV

Alejandro Yula...

A

Alejandra

VS

Vicente Cobos

[User Icon]





28:02 / 50:28









Organización del servicio telefónico





Una Marcela Truján Rodas



Imagen 4: Fuente: (OUTSELLING 2016).



Imagen 5: Fuente: Dziedzinski (2013).

Fuente: Documento de formación plataforma territorio curso servicio al cliente mediante la comunicación telefónica.

EL

Enrique...

C

Carmelo...

DO

Daniela D...

DM

Daniela...

AR

Alejandra...

EC

Estefanía...





22:03 / 44:11





