



Cuest. 05

ADMINISTRACION PLAN DE AHORRO

Fecha: 22-05-19 Día: Miércoles
 Hora ingreso: 18:00 Evaluador: Milagros
 Hora egreso: 18:30



Gestion Comercial

1- Material de Trabajo

- 1.1 Los escritorios y lugares de atención al Cliente están permanentemente ordenados y prolijos.
- 1.2 El Personal en contacto con el cliente está identificado con su puesto y su nombre y apellido.
- 1.3 El Asesor le entregó tarjeta personal.

SI
SI
SI

2- Primer Contacto Personal

- 2.1 El tiempo máximo de espera para ser atendido, visto o advertido fue menor de 2 minutos.
 Indique tiempo del primer contacto Min/Seg
- 2.2 Quien lo atiende en el salón saluda sistemáticamente (buenos días, tardes, noches) y se presenta con nombre y apellido.

NO
NO

3- Administración Licitaciones

- 3.1 El Administrativo le explica la forma, opciones y plazos para salir adjudicado.
- 3.2 Le comenta que una vez adjudicado se van a comunicar con el Titular del Plan para informarle tal situación.
- 3.3 El Administrativo le informa sobre los distintos medios por los cuales usted puede comunicarse ante cualquier consulta.

SI
SI
NO

4- Administración Retiro de la Unidad

- 4.1 Se explica detalladamente los plazos de espera una vez que su Plan sale adjudicado. (Consultar en caso que quiera cambiar el modelo).
- 4.2 Se le explica claramente los modelos disponibles, equipamiento, características técnicas, etc. ¿Puede ver la unidad?
- 4.3 Le comenta que una vez firmada toda la documentación debe esperar de 15 a 20 días para que se comuniquen para darle turno de la entrega.
- 4.4 Le explica sobre las formas de financiación de los gastos y/o cambio de modelo.

SI
NO
SI
SI



Comentarios / Observaciones adicionales

Al ingresar al sector ninguno de los empleados me recibió, incluso había gente esperando a la cual consulte si ellos se dirigian al mismo sector para respetar el turno. Se observaba trabajadores en sus puestos pero ninguno salió a recibirnos y consultarnos qué necesitabamos para que el tiempo de espera sea menor. Mientras esperaba me arrime a una oficina, y consulte si el tema de plan de ahorro era con el, a lo que respondió que sí de manera apatica y descortez. Cuando finaliza su atención al cliente anterior, se levanta y me llama, su actitud era apatica, poco cordial, seriedad y falta de carisma en la atención, asimismo, se le solicitó que me explicara cual era la diferencia del modelo que me encontraba pagando respecto el full, su respuesta fue correcta pero carecia en contenido y demostración. El espacio de trabajo estaba limpio y ordenado, tenía su tarjeta de identificación. En conclusión: se observa que es un trabajador con conocimientos sobre su puesto, pero lo actitudinal, su motivacion hacia el trabajo y hacia los clientes es baja, no demuestra ser un sujeto entusiasta que te felicite o motive por la futura compra, debido a que su rol es ese, de incentivar y contener al cliente hasta lograr obtener su producto, debido a que no es un camino facil el esperar tanto tiempo. Con respecto a sus compañeros se observa falta de trabajo en equipo, empatia, debido a que ninguno se acercó a colaborar o informar al resto de los clientes para evitar que los mismos se ofusquen en la espera.