Klarstig

Prueba de conocimientos sobre políticas internas - Atención al cliente

Utilice esta breve prueba para comentar buenas prácticas de trabajo. Elija una respuesta para cada situación y explique cómo aplicaría las indicaciones en su función.

Contacto y referencia

Organización que utiliza este documento

Su nombre o referencia de contacto *

Correo electrónico para responder, si es necesario

Información para este documento

Nombre o referencia del participante *

¿Qué debe hacer primero cuando las instrucciones no están claras? *

- ☐ Suponer que el procedimiento habitual es aceptable
- ☐ Omitir la tarea sin avisar a nadie
- ☐ Pedir aclaraciones a la persona responsable

¿Cuál es la mejor forma de documentar una tarea terminada? *

- ☐ Confiar únicamente en la memoria
- ☐ Registrar el resultado, la fecha y las pruebas pertinentes
- ☐ Marcarla como completada antes de comprobar el resultado

Si dos copias de una política contienen instrucciones diferentes, ¿cuál debe utilizar? *

- ☐ Confirmar la versión vigente aprobada con la persona responsable
- ☐ Elegir la que resulte más fácil
- ☐ Utilizar la copia más antigua

Si una tarea parece requerir una excepción a una política, ¿cuál es el siguiente paso adecuado? *

- ☐ Hacer una excepción sin dejar constancia
- ☐ Decir a los demás que la política ya no se aplica
- ☐ Solicitar la revisión y aprobación necesarias antes de aplicar la excepción

¿Cómo aplicará estos principios en su trabajo? *

Detalles específicos

Nombre de la política, versión y equipo responsable

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Cómo se aplica la política y dónde deben revisarse las excepciones

Contexto operativo

Sucursal o equipo de la organización al que corresponde

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Requisitos y limitaciones locales pertinentes para este documento

Detalles específicos del equipo

Equipo de atención al cliente, cola de atención o referencia del caso

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Plazos de respuesta esperados, vía de escalamiento y necesidades de transferencia del cliente

Limitaciones y qué requiere configuración

- Enviar el formulario guarda las respuestas en su espacio de trabajo. No aprueba, programa, cobra ni responde por sí solo, salvo que añada ese paso al flujo.
- Las notificaciones por correo, las aprobaciones, la generación de documentos y las conexiones con otros sistemas están disponibles, pero no se activan hasta que las configure.

¿Quiere ayuda para adaptar este formulario? Las nuevas organizaciones Free, Starter y Pro reciben cinco sesiones Platinum en total, de hasta 30 minutos cada una.

Klarstig / Daniel Petry · klarstig.ai · hello@klarstig.ai · support@klarstig.ai · 800-781-1775 · 11917 Laurel Ave., Forestville, CA 95436, USA