Klarstig

Prueba de conocimientos sobre políticas internas - Atención al cliente

EJEMPLO FICTICIO CON FINES ILUSTRATIVOS. LOS NOMBRES, DIRECCIONES Y NÚMEROS SON INVENTADOS.

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

Centro Comunitario Las Palmas

Su nombre o referencia de contacto *

Lucía Romero

Correo electrónico para responder, si es necesario

lucia.romero@example.com

Información para este documento

Nombre o referencia del participante *

Lucía Romero

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

Suponer que el procedimiento habitual es aceptable

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

Registrar el resultado, la fecha y las pruebas pertinentes

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

Confirmar la versión vigente aprobada con la persona responsable

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

Decir a los demás que la política ya no se aplica

¿Cómo aplicará estos principios en su trabajo? *

(Respuesta libre - no se completa en este ejemplo)

Detalles específicos

Nombre de la política, versión y equipo responsable

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Lucía Romero

Cómo se aplica la política y dónde deben revisarse las excepciones

(Respuesta libre - no se completa en este ejemplo)

Contexto operativo

Sucursal o equipo de la organización al que corresponde

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Centro Comunitario Las Palmas

Requisitos y limitaciones locales pertinentes para este documento

(Respuesta libre - no se completa en este ejemplo)

Detalles específicos del equipo

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

Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Operaciones

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

Responsable de instalaciones: reparaciones antes del 30 de noviembre. Coordinación: nuevo registro antes del 5 de diciembre.

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