Klarstig

Prueba de conocimientos de la formación - 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

¿Cómo puede demostrar que ha comprendido un procedimiento nuevo? *

- ☐ Explicarlo y aplicarlo en una situación práctica adecuada
- ☐ Repetir el título de la formación
- ☐ Afirmar que basta con asistir

¿Qué debe hacer si todavía necesita apoyo después de la formación? *

- ☐ Ocultar la dificultad
- ☐ Evitar indefinidamente el trabajo relacionado
- ☐ Describir la dificultad y solicitar práctica u orientación específica

¿Cómo aplicará estos principios en su trabajo? *

Detalles específicos

Tema de la formación y objetivo de aprendizaje
Complete este campo si corresponde a esta solicitud.

Un ejemplo laboral que muestre cómo aplicará lo aprendido

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