



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

De 1 a 5:

¿Cumplimos nuestra promesa?

(Segunda entrega)



El 35% de la nota que recibieron anfitriones de servicio y marca, en las calificaciones de la más reciente medición de servicio, se obtiene así:

- El 5% corresponde a Felicitaciones y/o PQR que se reciban en la administración. La nota más alta (5) se asigna si en el periodo evaluado se recibió alguna felicitación por el servicio prestado y la más baja (1) si se recibieron 5 o más PQR para la marca o el equipo de anfitriones de servicio que se evalúa.

- Un 10% corresponde a las cartas o llamados de atención que haga la administración por uso inadecuado del vitrinismo, incumplimiento de horarios o del reglamento de Mi Mundo, entre otros. En este aspecto, la nota será más alta (4) si en el periodo evaluado la administración no hizo llamados de atención e irá bajando, según la cantidad de estos que haya hecho.
- El 20% corresponde a la asistencia a las reuniones citadas por la administración y la nota que se obtiene en este aspecto es 1 o 5; no se asigna 2 ni 3 ni 4. La más alta se obtiene por asistir a cada reunión citada y la más baja, por la inasistencia a estos encuentros. El puntaje final, en este aspecto, es el resultado del cómputo de los 1 y los 5 obtenidos, según la cantidad de reuniones citadas en el periodo evaluado.

Si aún no conoces los resultados de la evaluación, pídele al administrador de tu marca o al coordinador del grupo de anfitriones al que perteneces, que te la comparta y, en caso de que no hayan recibido el documento, pueden solicitarlo enviando un mensaje a:

comunicaciones@ccsantafemedellin.com