

E-DR-01

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Nombre del Evaluado:

Fecha Evaluación: ___/___/___

Marcar con un círculo

1.1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO RECEPCIÓN

ASPECTOS A EVALUAR		No cumple	Cumple Parcial	Esperado	Destacado	Observaciones
Habilidades Blandas	1 Apoya a sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	
	2 Logra comprometerse con los objetivos de los trabajos en los que participa	1	2	3	4	
	3 Desarrolla las tareas asignadas por el equipo de trabajo.	1	2	3	4	
	4 Escucha activa. Consiste en captar lo esencial de cada mensaje recibido, gracias a que el oyente presta la atención adecuada y entrega su feedback o retroalimentación.	1	2	3	4	
Calidad de Servicio	5 Saludo cordial a los Clientes	1	2	3	4	
	6 Entrega y explica información de los distintos productos de forma clara a los clientes.	1	2	3	4	
	7 Muestra cercanía y empatía con todos los clientes.	1	2	3	4	
	8 Capacidad para resolver problemas. Desarrollar soluciones que ayuden a superar las dificultades que se presenten y en donde todos saquen experiencias y se beneficien en materia de aprendizaje.	1	2	3	4	
	9 Optimización del tiempo. Manejar este recurso cada vez más escaso de una manera eficiente, con miras a alcanzar los objetivos planteados.	1	2	3	4	
Seguridad	10 Dentro de la explicación de actividades, menciona algunas normas que deben respetar antes de que hagan ingreso.	1	2	3	4	
	11 Invita a los clientes a leer los reglamentos al momento de ingresar.	1	2	3	4	
	12 Informa sobre los límites de pesos para actividades de Air trail y Tirollesa	1	2	3	4	
	13 En todo momento cumple que se firmen las declaraciones de adultos y apoderados de menores de edad.	1	2	3	4	
Procesos y Operaciones	14 Compromiso con horarios y los cumple al pie de la letra.	1	2	3	4	
	15 Responde preguntas y solicitudes de clientes solicitadas vía correo electrónico y telefónica.	1	2	3	4	
	16 Mantiene ordenado el dinero, Boucher y boletas.	1	2	3	4	
	17 La documentación esta ordenada y archivada (facturas, licencias, declaraciones alumnos, cierres de caja)	1	2	3	4	
	18 Buen manejo de punto de venta, transbank y ERP Clases	1	2	3	4	
	19 Maneja precios, convenios y beneficios según los recursos de venta en exposición.	1	2	3	4	
	20 Mantiene espacio de trabajo limpio y ordenado	1	2	3	4	
	21 Correcto ingreso de ventas a sistema B2B	1	2	3	4	
	22 Envía correo informativo diario de los Arqueos de venta.	1	2	3	4	
	23 Ingresa adecuadamente los números de boleta en punto de venta dependiendo de talonario (boleta chica exenta o talonario grande)	1	2	3	4	
	24 Llena y realiza de manera correcta las solicitudes de devoluciones de venta.	1	2	3	4	
	25 Realiza asociación de clases y pasa lista de alumnos correctamente en los módulos diarios.	1	2	3	4	
	26 Realiza correctamente los cobros de mensualidades y evita atrasos de los alumnos.	1	2	3	4	

Observación General:

--