

Nota: 61.25%

Autoevaluación: 61.25% Global: 61.25%

Pesos de los Rubros

KPIS:25%

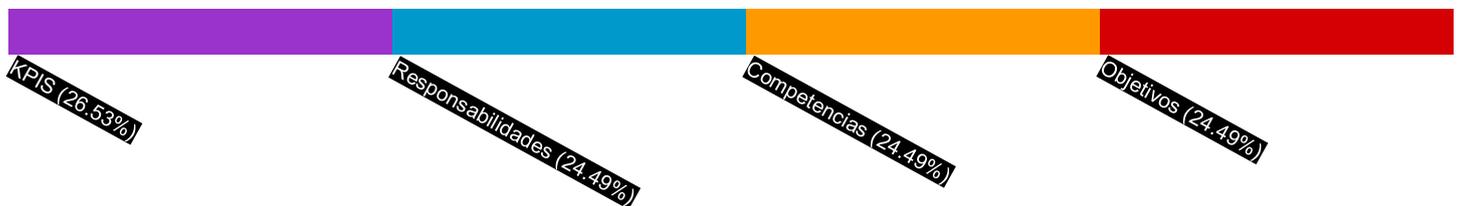
Responsabilidades:25%

Competencias:25%

Objetivos:25%

Información General

Esta evaluación mide de manera integral el rendimiento de los empleados utilizando los rubros de KPIS, Responsabilidades, Competencias y Objetivos.



Detalle de los Rubros

KPIS (65.00 %)

Número de clientes

10-30 ---> (Respuesta del Evaluado)

10-30 ---> (Respuesta del Evaluador)

Número de órdenes de pedido gestionadas por día

11-15 ---> (Respuesta del Evaluado)

11-15 ---> (Respuesta del Evaluador)

Tasa de clientes perdidos por mes

3 (Excelente) ---> (Respuesta del Evaluado)

3 (Excelente) ---> (Respuesta del Evaluador)

Número de entregas a cliente a tiempo.

11-15 ---> (Respuesta del Evaluado)

11-15 ---> (Respuesta del Evaluador)

Atender a los clientes ya sea por teléfono o

en persona. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Informar sobre las consultas de los

clientes. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Asistir a los clientes con algún servicio o

despejando dudas. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Registrar las quejas de los

clientes. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Solucionar las quejas de los

clientes. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Dar seguimiento a las quejas no

resueltas. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Cumplir con las métricas establecidas por

la empresa. Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado) Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Elaborar los reportes de funciones y de incidencias de la semana.

Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)
Responsabilidad cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Capacidad de Coordinación

Capacidad de establecer contactos formales y de unir esfuerzos con otros para lograr objetivos comunes o compartidos, dentro y fuera de su unidad.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Empatía

Es la sensibilidad personal para atender y comprender los sentimientos de los demás, captar emociones y buscar comprender antes de ser comprendido.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Análisis de Problemas

Eficacia a la hora de identificar un problema, buscar datos pertinentes al respecto, reconocer la información relevante y encontrar las posibles causas del mismo.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Ejecutividad

Se refiere a la capacidad realizar acciones o ejecutar directrices de conformidad a las políticas y parámetros establecidos.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Planificación y Organización

Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Optimización del Tiempo

Capacidad de administrar su agenda de trabajo de acuerdo las prioridades establecidas y dentro de los tiempos programados.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Atención al Cliente

Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluado)

Competencia cumplida ---> (Respuesta del Evaluador)

Objetivos (60.00 %)

Tasa de exactitud de factura

Objetivo logrado ---> (Respuesta del Evaluado)

Objetivo logrado ---> (Respuesta del Evaluador)

Coste del servicio al cliente (entendido como porcentaje de las ventas brutas)

Objetivo logrado ---> (Respuesta del Evaluado)

Objetivo logrado ---> (Respuesta del Evaluador)

Comentarios sobre Objetivos

Evaluado

Gracias!