

PLANILLA DE CAPACITACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO Y FUNCIONAMIENTO DE CAMPAÑAS EXTERNAS

CAMPAÑA: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

CAPACITADORA:

FECHA DE INICIO DE CAPACITACION:

HORA DE INICIO DE CAPACITACION:

FECHA DE CULMINACIÓN DE CAPACITACIÓN:

DURACIÓN DE CAPACITACIÓN (HORAS):

NOMBRE DE AGENTE CAPACITADO:

- 1.
- 2.

NOTA: La valoración está dada por la forma en la que el agente nuevo se apropia de los conceptos de la campaña y el manejo del aplicativo con el que se desarrolla. El concepto de valoración esta determinado por una puntuación numérica que va del 1 al 10.

CONCEPTO	REALIZADO	NO REALIZADO	VALORACIÓN
1.Mapa de sitio de página web Universidad Javeriana			
2. Información proceso de Pregrado			
2.1 Requisitos			
2.2 Cantidad de semestres			
2.3 Valor por semestre			
2.4 Horarios de clase			
2.5 Transferencias - Traslados			
2.6 Cancelación de semestre			
2.7 Reserva de cupo			
2.8 Reintegro			
3. Información proceso de Postgrado			
3.1 Requisitos			
3.2 Cantidad de semestres			
3.3 Valor por semestre			
3.4 Horarios de clase			
4. Educación Continua			
4.1 Requisitos			
4.2 Cantidad de semestres			
4.3 Valor por semestre			
4.4 Horarios de clase			
5. Sistemas de financiación			
6. Trámites de estudiantes activos			
7. Manejo consulta ACCES para solicitud			

de correo diario			
7.1 Verificación de correos enviados			
7.2 Creación base de datos para interesados en programas de Pregrado y Postgrado			
7.3 Registro de llamadas en cola			
8. Manejo del Aplicativo IOCALLS			
9. Manejo de correo Outlook			
10. Explicación manejo de campañas de outbound			

OBSERVACIONES:

--

PLANILLA DE CAPACITACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO Y FUNCIONAMIENTO DE CAMPAÑAS EXTERNAS

CAMPAÑA: LIBERTY SEGUROS

CAPACITADORA:

FECHA DE INICIO DE CAPACITACION:

HORA DE INICIO DE CAPACITACION:

FECHA DE CULMINACIÓN DE CAPACITACIÓN:

DURACIÓN DE CAPACITACIÓN (HORAS):

NOMBRE DE AGENTE CAPACITADO:

1.

NOTA: La valoración está dada por la forma en la que el agente nuevo se apropia de los conceptos de la campaña y el manejo del aplicativo con el que se desarrolla. El concepto de valoración esta determinado por una puntuación numérica que va del 1 al 10.

CONCEPTO	REALIZADO	NO REALIZADO	VALORACIÓN
1. Explicación de Póliza ADU (asistencia médica).			
1.1 Cobertura de Póliza ADU			
1.2 Servicios de Póliza ADU			
1.3 Sistema de pago			
1.4 Ventajas y desventajas de Póliza ADU			
1.5 Competencias de Póliza ADU			
1.6 Criterios para selección de clientes			
1.7 Manejo de objeciones de Póliza ADU			
2. Explicación de Póliza ACC (accidentes personales).			
2.1 Explicación de tipo de Póliza (Oro,Plata y Bronce)			
2.2 Cobertura por tipo de póliza			
2.3 Sistema de pago			
3. Manejo de aplicativo y estándares de digitación.			

OBSERVACIONES:

--

PLANILLA DE CAPACITACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO Y FUNCIONAMIENTO DE CAMPAÑAS EXTERNAS

CAMPAÑA: UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA

CAPACITADORA:

FECHA DE INICIO DE CAPACITACION:

HORA DE INICIO DE CAPACITACION:

FECHA DE CULMINACIÓN DE CAPACITACIÓN:

DURACIÓN DE CAPACITACIÓN (HORAS):

NOMBRE DE AGENTE CAPACITADO:

1.

NOTA: La valoración está dada por la forma en la que el agente nuevo se apropia de los conceptos de la campaña y el manejo del aplicativo con el que se desarrolla. El concepto de valoración esta determinado por una puntuación numérica que va del 1 al 10.

CONCEPTO	REALIZADO	NO REALIZADO	VALORACIÓN
1. Información objetivo de la campaña.			
2. Mapa de sitio de la página web de la USB			
3. Información de Pregrado			
3.1 Requisitos			
3.2 Programas ofrecidos			
3.3 valor del programa			
3.4 Formas de financiación			
4. Transferencias internas y externas			
5. Re-integro			
6. Re-ingreso			
7. Información Postgrado y Educación Continua			
8. Información Maestrías y Especializaciones			
8.1 Requisitos			
8.2 Programas ofrecidos			
8.3 Valor por programa			
8.4 Formas de financiación			
9. Información Diplomado y Educación Continua			
9.1 Requisitos			
9.2 Programas ofrecidos			
9.3 Valor por programa			
9.4 Formas de financiación			

10. Envío de información por correo Outlook a Gestores Comerciales			
11. Información sobre funciones de las Unidades Académicas y Administrativas ubicadas en la USB			
12. Direccionamiento de llamadas a extensiones de la USB			
13. Logueo telefónico en AVAYA y en CCMA			
14. Protocolo de bienvenida de la campaña			

OBSERVACIONES:

--