

## TALLER DE CAPACITACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

<b>N°:</b>	1
<b>FECHA:</b>	26 de septiembre de 2010
<b>PARA:</b>	AGENTES FENALCONTAC
<b>RESPONSABLE:</b>	LEIDY VILLACRECES – KEVIN GIRALDO
<b>ASUNTO:</b>	TIEMPO PROMEDIO DE CONVERSACIÓN ALTO

El objetivo de la capacitación, es retroalimentar al agente de la campaña de Comfenalco acerca del tiempo promedio de conversación en la llamada, que se ha excedido más de 5 minutos.

La capacitación se desarrolla con los agentes seleccionados en 2 grupos, uno a las 8am y otro a las 2pm. Durante la capacitación se indaga con los agentes acerca de los elementos o motivos que inciden en el comportamiento de su TPC durante la semana, para tomar correctivos, generar estrategias y plantear compromisos para el mejoramiento del mismo.

Durante la capacitación, el seguimiento a los agentes dio los siguientes resultados:

<b>AGENTE</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Alexandra García	Poca capacitación odontología y falta de compromiso por parte del agente.	*Capacitación dudas odontología. *Imprimir documento de PyP. *Mayor disposición por parte del agente.
Cindy Chirán	Horarios odontológicos, y más seguridad en la asignación de la cita.	* Explicación del manejo de las agendas odontológicas. * compromiso para adquirir mayor seguridad ( confiar en los horarios médicos y leerlos) .
Rafael Méndez	Desconocimiento de comandos del sistema Hosvital y el manejo de la opción de <i>auditoria</i> .	*explicación completa de Hosvital. (comandos/opciones/tip`s/auditoria).
Lizeth Gutiérrez	Poca capacitación en programas de PyP y dudas en el manejo del sistema Hosvital (auditoria).	* Recibió capacitación completa del programa PyP, * Recibió capacitación del sistema Hosvital (auditoria).

Andrea Gutiérrez	Falta de compromiso por parte del agente.	* Mayor disposición por parte del agente. *Capacitación para tratar pacientes difíciles.
Jessica González	Falta de compromiso por parte del agente / dudas en la asignación de consultas odontológicas.	* Mayor disposición por parte del agente. * Capacitación dudas odontología.
Angélica Urrego	Resolución de dudas a agentes nuevos y seguridad en los horarios médicos.	*Compromiso para adquirir seguridad en la asignación de citas y la lectura de Horarios Médicos. *Fomentar en los agentes nuevos la búsqueda individual.
Diego Castañeda	Bloqueo continuo de los dos sistemas Hosvital / teléfono sin cronómetro que no permite conocer el tiempo de conversación.	* Abrir 3 sistemas Hosvital. * Hablar con el supervisor sobre el teléfono e intentar hacer el cambio de este.
Diana Polanco	Falta de compromiso por parte del agente / seguridad en momento de brindar una consulta.	*Mayor disposición por parte del agente. * tener mas seguridad y confiar en los Horarios Médicos.
Ángela Cristina Nieva	Dudas para la asignación citas en los servicios de PyP y Odontología.	* Capacitación completa del programa PyP. * Capacitación dudas odontología.
Patricia Bonilla	Búsqueda y conocimiento de las agendas de los médicos de cada IPS / Seguridad en la llamada y manejo del usuario.	*Identificar al menos 3 médicos de cada IPS y registrar su disponibilidad en el bloc de notas. *Compromiso en la lectura de los Horarios Médicos y mayor seguridad en la llamada.
Claudia Londoño	Búsqueda en los Horarios Médicos de los programas de PyP del sistema Hosvital.	* Imprimir documento de PyP.

