

Código de la Acción Formativa: 20230706141

Nombre de la Acción Formativa: SERVICIO AL CLIENTE

Institución / Empresa: MERCADOS DOMINICANOS DE ABASTO AGROPECUARIO MERCADOM

Fecha de Inicio: 26/05/2023

Fecha de Término: 26/05/2023

Horario: Viernes 08:00-16:00

Total Horas Programadas: 8 A Pagar: _____

Facilitador(a):
ESTHERLINA CASILLA

Participantes				Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado	
No.	Número de Cédula o Pasaporte	Nombre(s) y Apellido(s)	F	M	OP	MM/G	Firma Asistencia de los Participantes						C	NC
1	00110016540	CLAUDIA ALCANTARA DE LOS SANTOS	X			X	<i>Claudia de los Santos</i>							
2	22900200092	HIDALINA BELTRE CUEVAS	X			X	<i>Hidalina Beltré Cuevas</i>							
3	40220515874	ROSSY NICOOLE CONCEPCION SALDIVAR	X			X	<i>Rosy Nicolle Concepción Saldivar</i>							
4	00105828552	RAMON ANTONIO CONTRERAS MONTAÑO		X		X	<i>Ramón Antonio Contreras Montaña</i>							
5	22500037621	JUAN SALVADOR DE JESUS ARAUJO		X		X	<i>Juan Salvador de Jesús Araujo</i>							
6	00106108947	CRUCITO DICIENT VALDEZ		X		X	<i>Crucito Dicient Valdez</i>							
7	00117375923	YOMARY GERMOSÉN MERCEDES	X			X	<i>Yomary Germosen Mercedes</i>							
8	40226014302	YELI GONZALEZ		X		X	<i>Yeli González</i>							
9	00111337457	JUSTILIANO PANIAGUA SUERO		X		X	<i>Justiliano Paniagua Suero</i>							
10	00101185106	MANUEL ANTONIO PEÑA GONZALEZ		X		X	<i>Manuel Peña González</i>							
11	40231621521	ANYI PAOLA RECIO VALDEZ		X		X	<i>Anyi Paola Recio Valdez</i>							
Total			4	7		11							Total	

Observaciones:

Leyenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado.. C = Califica N/C = No califica

Certificado: Físico ☐ Web ☐

Contraparte de la Empresa

Facilitador(a)

Asesor(a)

Coordinador(a) o Encargado(a) del Depto.



DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL

Dirección Regional:
Metropolitana

Nombre de la empresa:
MERCADOS DOMINICANOS DE ABASTO AGROPECUARIO (MERCADOM)

Nombre de la capacitación:
Servicio Al Cliente

Objetivo de la capacitación:
Al finalizar este entrenamiento, las personas participantes estarán en la capacidad de identificar las habilidades personales necesarias para una buena gestión en el servicio al cliente de acuerdo a las instrucciones.

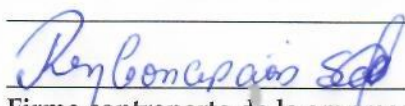
Población enfocada:
EMPLEADOS DEL MERCADOS DOMINICANOS DE ABASTO AGROPECUARIO (MERCADOM)

Contenido de la capacitación:
Dinámica de presentación, objetivos, generalidades del servicio al cliente, conceptos, beneficios, clasificación de los clientes, dinámica de atención al cliente
Concepto de atención al cliente, diez mandamientos de atención al cliente.

Carga horaria: 8 horas

Perfil del facilitador:
Profesional en el área con experiencia laboral y docente.

Recursos didácticos y logísticos:
Personas, lapto, proyector, marcadores, bocina
láminas, hojas en blanco, videos, entre otros.


Firma contraparte de la empresa y fecha:

Firma asesor y fecha:



Firma facilitador(es) y