INFOTEP
CERTIFICACION ISO 9001

REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

RT-07-PT-ONA-040
Edición 7

Código de la Acción Formativa: 20231002715
Nombre de la Acción Formativa: CORTESIA TELEFONICA
Institución / Empresa: DISTRITO MUNICIPAL DE LA CANELA

Fecha de Inicio: 29/03/2023
Fecha de Término: 30/03/2023
Horario: Miércoles,Jueves 08:00-12:00,08:00-12:00
Total Horas Programadas: 8 **A Pagar:** _____

Facilitador(a):
ANGELICA MARIA PEREZ SANCHEZ

No.	Participantes		Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado	
	Número de Cédula o Pasaporte	Nombre(s) y Apellido(s)	F	M	OP	MM/G	29-3-2023	30-3-2023				C	NC
							Firma Asistencia de los Participantes						
1	03105547099	ROSELIN ALTAGRACIA ALMONTE RODRIGUEZ	X		X		Roselyn	Roselyn					
2	03101394538	DAISY ALTAGRACIA ALMONTE TAPIA	X			X	DaisyA	DaisyA					
3	03104889732	CRISTABEL EVA BARRERA GOMEZ	X			X	Cristabel	Cristabel					
4	03105363935	ANA ROSA CASTILLO ROSARIO	X			X	AnaRosa	AnaRosa					
5	03104246032	LLULIS ABERCIA CRUZ CABA	X		X		Llulis	Llulis					
6	03104441534	YOLANDA DE LOS SANTOS ROSARIO	X			X	Yolanda	Yolanda					
7	03104143189	PAULA ANTONIA HIDALGO AMANCIO	X			X	Paula H	Paula H					
8	03103581884	ROSARIO ALTAGRACIA LOPEZ ARIAS	X		X		Rosario	Rosario					
9	03105000677	AWILDA LOPEZ SILVERIO	X		X		Awilda	Awilda					
10	03104458488	RAFAELINA DEL CARMEN MARTINEZ PARRA	X			X	Rafaelina	Rafaelina					
11	40219870496	ROSALY ALTAGRACIA OVALLES RODRIGUEZ	X				Rosaly	Rosaly					
12	40218282685	YULISSA DEL CARMEN OVALLES RODRIGUEZ	X		X		Yulissa ovalles	Yulissa ovalles					
13	03105476075	FIOR DALIZA PANIAGUA GARCIA	X		X		Fior daliza	Fior Daliza					
14	03103816470	RAMON ANTONIO PAULINO SANTELISES		X	X		Ramón	Ramón					
15	40219660988	DELAYNE VALENTINA RIVERA ULLOA	X		X		Delayne	Delayne.					
		Total	14	1	8	6					Total		

Observaciones: PRESENCIAL.

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

Certificado: Físico ☐ **Web** ☐

Rafaelina Martinez
Contraparte de la Empresa

Facilitador(a)

Asesor(a)

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

AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO MUNICIPAL DE LA CANELA
RECURSOS HUMANOS
Fundado el 27 de Julio del año 1997

DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL

Dirección Regional:
Cibao Norte

Nombre de la empresa:
Distrito Municipal de La Canela

Nombre de la capacitación:
Cortesía Telefónica

Objetivo de la capacitación:
Al finalizar la capacitación, las personas participantes estarán en capacidad de aplicar las reglas de cortesía telefónica para brindar un servicio eficaz en la atención telefónica al cliente.

Población enfocada:
Personal operativo y de mandos medios de diversas áreas

Contenido de la capacitación:

Introducción y objetivos. Concepto de Servicio al cliente telefónico. Importancia y beneficios de la atención telefónica. El proceso de comunicación telefónica. Reglas de cortesía telefónica. Habilidades para la comunicación eficaz. Factores que intervienen el servicio al cliente telefónico. Técnicas para mejorar el servicio al cliente telefónico.

Carga horaria:
8 horas

Perfil del facilitador:
Profesional en el área de Ciencias Sociales, Administración o Humanidades, con experiencia laboral y un año mínimo de experiencia docente.

Recursos didácticos y logísticos:
Salón adecuado, equipos multimedia, material gastable, entre otros.

Rafaelina Martinez

Firma contraparte de la empresa y fecha:

AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO MUNICIPAL DE LA CANELA
RECURSOS HUMANOS

Firma facilitador(es) y fecha:

Firma asesor y fecha:

INFOTEP
CERTIFICACIÓN ISO 9001

Instructivo de llenado del RT-02-PT-ONA-040

Dirección Regional: Se escribe el nombre de la Dirección Regional que presta el servicio.

Nombre de la empresa: Se escribe el nombre de la empresa u organización.

Nombre de la capacitación: Se escribe el nombre de la acción de capacitación

Objetivo de la capacitación: Se escribe el objetivo que se persigue lograr con la acción de capacitación.

Población enfocada: Se describe a quién(es) va dirigida la acción de capacitación.

Contenido de la capacitación: Se escriben los temas y subtemas que componen los módulos de la acción de capacitación.

Carga horaria: Se escribe la cantidad de horas que dura la acción de capacitación.

Perfil del Facilitador: Se describen los requisitos de formación y/o experiencia laboral y experiencia docente, entre otras cualidades que se determine con la contraparte.

Recursos didácticos y logísticos: Se describen los recursos que se requieran para la realización de la acción de capacitación.

Firma de la contraparte de la empresa y fecha: La Contraparte de la empresa u organización escribe firma y fecha para validar el diseño.

Firma del facilitador y fecha: El facilitador escribe firma y fecha luego de verificar el diseño de la acción de capacitación.

Firma del asesor y fecha: El asesor escribe firma y fecha luego de revisar el diseño de la acción de capacitación.

Estas son las grandes molestias del cliente al teléfono
33%
11%
11%
22%
Esperar largos
Indotel

AMOR
Amistad
Paz
Respeto
Empatia
Alegria
Ética
Perdón
integridad
Lealtad
Humildad
Felicidad
Dedicación
Gratitud