

Fecha	25/1/2023	H. Inicio	09:00 AM	H. Termino	04:00 PM	Lugar	CAMBIO DE TURNO
-------	-----------	-----------	----------	------------	----------	-------	-----------------

temas de agenda

**ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE**

<b>REVISIÓN DEL ACTA ANTERIOR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>X</b>	<b>NA</b>	
-----------------------------------	-----------	-----------	----------	-----------	--

Conclusiones

La capacitación **ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE** fue impartida por la Licenciada **BRANNY JASMIN SANTOS** facilitadora del infotep.

Antes de iniciar de manera formar dicha capacitación la encargada de RRHH, la Licda. **ADALGISA CASTILLO** les dio la bienvenida a todos los presentes y realizó la parte de la motivación donde les exhortó a poner en práctica todo lo que será trabajado.

Finalizada esta parte presentó a la facilitadora la cual inicio presentándose y le pidió a los demás que hagan lo mismo diciendo su nombre, área de trabajo y función que desempeña.

Luego mostró el objetivo general del curso el cual es suministrar a los participantes las herramientas básicas y elementales, para desarrollar competencias que contribuyan a prestar cada vez mejor servicio al cliente.

Dio inicio formal a la capacitación mostrando y hablando de la siguiente reflexión **NADIE CRECE MÁS QUE AQUEL QUE AYUDA A OTROS EN SU CRECIMIENTO.**

**¿Qué opinión tienen sobre esto?**

**BRILIN CARABALLO:** Es bueno ayudar a los demás ya que cuando lo haces aprendemos también.

**NEXI SOSA:** Es bonito ayudar a otros crecer, da mucha satisfacción cuando ves que otra persona ha subido por tus consejos.

Los Temas desarrollados durante la capacitación fueron los siguientes:

- ❖ Servicio al cliente
- ❖ Atención al cliente
- ❖ Diferencias
- ❖ Fallas
- ❖ Los recursos
- ❖ Los mandamientos del servicio
- ❖ Cliente interno y externo
- ❖ Imagen
- ❖ Calidad en el servicio
- ❖ Los factores que lo determinan
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Importancia del trabajo en equipo
- ❖ Relaciones interpersonales

Para continuar con el desarrollo del programa pasamos hablar de lo que es servicio al cliente, en una diapositiva puso la definición y mando a CHARLENY a leer y dar su opinión.

**¿Qué es servicio al cliente?**

**EVELYN PEREZ:** Es todo lo que le ofreces a un usuario o cliente dentro de una institución.

**VICTORIA RAMIREZ:** son las actividades que realizamos en favor del cliente.

**¿porque es importante dar un buen servicio a los clientes?**

**JOSE ANTONIO HERNANDEZ:** porque a través del buen servicio podemos cambiar la mala percepción que tenga un cliente.

**RAISA ALMONTE:** dar un buen servicio es dar lo en el momento que el usuario lo necesite.

**EVELYN PEREZ:** se debe tratar a las personas como te gustaría que te tratan a ti eso, así darás un buen servicio.

La sonrisa juega un papel muy importante en dar un buen servicio ya que cuesta menos que la electricidad, pero da más luz.

En el servicio es importante dar una buena impresión a los clientes ya no hay una segunda oportunidad para una primera mala impresión, porque el servicio al cliente no es un departamento es una actitud.

**Beneficios de dar un buen servicio al cliente**

- Aumento de ingresos
- Mejora la reputación
- Masticación al cliente
- Lealtad de los clientes
- Empleados involucrados

Para finalizar con la capacitación mostró y habló de la frase muy popular del escritor **STEVE LA UNICA FORMA DE HACER UN TRABAJO GENIAL ES AMAR LO QUE HACES.** Motivo a cada colaborador amar su trabajo, sentirse bien con lo que hace porque es útil y ayuda a los demás.

En representación del grupo **MARIELENA MORENO** le dio las gracias a la facilitadora por tan buena capacitación.

Acuerdos/ Compromisos	Responsable	Plazo De Ejecución	Logrado	
			SI	NO
Los colaboradores se comprometieron en realizar servicios de calidad.	Colaboradores			
Asistentes A La Reunión				
Convocados O Representantes	A	Na		Firma
		J	NJ	
<b>Ver listado de participación anexo.</b>				
Coordinado(A) De Reunión	LICDA. ADALGISA CASTILLO SEVERINO			
Relator(A)	LICDA. MADELYN HERNANDEZ <i>Madelyn Hernández</i>			



Nombre de la Actividad:

 Capacitación: **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

Área Responsable:

RECURSOS HUMANOS

Fecha: 25/1/2023

Modalidad de la reunión:

 Virtual

 Presencial

Hora: 09:00 AM

Lugar/Plataforma:

**Participantes**

Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
José Ant. Hernandez J.	aux. Facturación	Facturación	JAH	849-623-9555
Daniela D. Malasa	Facturación	Facturación Emergencia	Daniela Malasa	829-460-9641
Frankleisy Rafael G.	auditoría	auditoría	Franky	829-519-6334
Xlody Sosa	auditoría	auditoría	Xlody Sosa	Nexyhdex@gmail.com
vicole sosa Soriano.	Facturación	Facturación	Nicole sosa.	829-982-1200
Stefani de los santos	Facturación	Facturación	Stefani	809-491-7526
Marcelena Moreno Cantares	Facturación	Facturación	M.M.C.	---
Maria del camion capellan	Facturación	Facturación de consulta	Maria capellan	829-794-4711
Jdalis Soriano Spal Almond	Facturación	Facturación de Consulta	Jdalis Spal	809-514-8155
Chrylenny Rivera B.	Aux. Atención al usuario	Atención al Usuario	Chrylenny R.	829-638-0028
Pictora Michelle Romiruz	Aux. Atención al usuario	Atención al Usuario	Pictora Rom.	849-280-1628
Sandra Kally Gonzalez	Aux. Atención al usuario	Atención al usuario	Sandra Kally	809-771-3709

Participantes

Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Lissette de la Cruz S.	Aux Atención	Emergencia Aux. Atención	Lissette de la Cruz	829-325-9695
Naisa Abente Benítez	Enc	Atención al usuario	Naisa	829-322-3490
Ardeny Luciano M.	Aux. administrativo	Laboratorio	Ardeny L.	809-442-3515
Guillermo Moreno Roldán	Aux. Farmacia	Farmacia General	Guillermo R.	829-891-891-9364
Excelm Borario M.	Aux. Facturación	Emergencia	Excelm Borario	829-450-9757
Yolys Albanio Pérez	Aux. Farmacia	General	Yolys Pérez	829-719-1374
Brachim G. Corrales	Aux. Farmacia	Emergencia	Brachim G.	809-207-7448
Yicaira Castillo	Aux. Farmacia	Emergencia	Yicaira C.	
Edilana M. Santana	Secretaria I.	Imágenes	Edilana M.S.H.	829-649-9454
Ladelyn Hernández	Analista	RAHH	Ladelyn H.	829-267-4446

Código de la Acción Formativa: 2023:600274  
 Nombre de la Acción Formativa: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE  
 Institución / Empresa: HOSPITAL PROVINCIAL DE MONTE PLATA DR ANGEL RAMON CONTRERAS MEJIA

Fecha de Inicio: 24/01/2023  
 Fecha de Término: 24/01/2023  
 Horario: Martes  
08:00-15:00

Total Horas Programadas: 8

A Pagar: \_\_\_\_\_

Facilitador(a):  
 BRANNY JASMIN SANTOS CARMONA

No.	Número de Cédula o Pasaporte	Participantes Nombre(s) y Apellido(s)	Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado		
			F	M	OP	MM/G	Firma Asistencia de los Participantes						C	NC
1	09000232950	JENNYFER ALCANTARA GONZALEZ	X			X								
2	00800296972	RAISA ALMONTE BENITEZ	X		X		Raisa							
3	40208697298	MARIA DEL CARMEN CAPELLAN MENA	X		X		Maria Capellan							
4	40224865309	BRAHILIN ESTHEFANY CARABALLO ADAMES	X		X									
5	00400222188	YIRCAIRA YISSELIS CASTILLO SANCHEZ	X		X									
6	00800332983	LISSETTE DE LA CRUZ SANCHEZ	X		X		Lissette							
7	40232700688	STEFANI ALTAGRACIA DE LOS SANTOS JIMENEZ	X		X		Stefani							
8	40221330398	MADelyn HERNANDEZ	X			X	Madelyn H.							
9	09000091216	SANDRA KELLY GONZALEZ	X		X		Sandra							
10	40224186359	MARIELENA MORENO CONTRERAS	X		X		Marielena							
11	09000227901	EDUARDO MORENO RAVELO		X	X		Eduardo							
12	40229969353	DANITSA DANLLELY NOLASCO GUERRERO	X		X		Danita							
13	00117097691	EVELYN ALBANIA PEREZ FAJARDO	X		X		Evelyn							
14	00800352882	FRANILEISY RAFAEL GONZALEZ	X				Franky y Rafael							
15	40240588737	VICTORIA MICHELL RAMIREZ MARTE	X		X		Victoria							
16	40238793802	CHARLENNY DESIREE RIVERA BAUTISTA	X		X		Charlenny							
17	40213984723	ISCEL MIGUELINA ROSARIO MINAYA	X		X									
18	40213251131	EDILANIA MICHEL SANTANA HERNANDEZ	X		X		Edilania							
19	40236478752	ARLENY SORIANO MORENO	X		X		Ardeny							
20	00400242830	NEXY EMELYN SOSA HERNANDEZ	X				Nexy							
21	40241241062	NICOLE MARIE SOSA SOCORRO	X		X									
22	00119119014	ODALIS LORAIN SPORL ALMONTE	X		X		Odalys							
Total			21	1	18	2								

Observaciones:

Legenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado.. C = Califica

N/C = No califica

Certificado: Físico

Web









Código de la Acción Formativa: 20231600274  
 Nombre de la Acción Formativa: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE  
 Institución / Empresa: HOSPITAL PROVINCIAL DE MONTE PLATA DR ANGEL RAMON CONTRERAS MEJIA

Fecha de Inicio: 24/01/2023  
 Fecha de Término: 24/01/2023  
 Horario: Martes  
08:00-16:00

Total Horas Programadas: 8

A Pagar: \_\_\_\_\_

Facilitador(a):  
 BRANNY JASMIN SANTOS CARMONA

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	Firma Asistencia de los Participantes					C	NC
1	09000232950	JENNYFER ALCANTARA GONZALEZ	X			X	Jennyfer						
2	00800296972	RAISA ALMONTE BENITEZ	X		X		Raisa						
3	40208697298	MARIA DEL CARMEN CAPELLAN MENA	X		X		Maria						
4	40224865309	BRAHILIN ESTHEFANY CARABALLO ADAMES	X		X		Brahilin						
5	00400222188	YIRCAIRA YISSELIS CASTILLO SANCHEZ	X		X		Yircaira						
6	00800332983	LISSETTE DE LA CRUZ SANCHEZ	X		X		Lissette						
7	40232700688	STEFANI ALTAGRACIA DE LOS SANTOS JIMENEZ	X		X		Stefani						
8	40221330398	MADELYN HERNANDEZ	X			X	Madelyn						
9	09000091216	SANDRA KELLY GONZALEZ	X		X		Sandra						
10	40224186359	MARIELENA MORENO CONTRERAS	X		X		Marielena						
11	09000227901	EDUARDO MORENO RAVELO		X	X		Eduardo						
12	40229969353	DANITSA DANLLELY NOLASCO GUERRERO	X		X		Danitsa						
13	00117097691	EVELYN ALBANIA PEREZ FAJARDO	X		X		Evelyn						
14	40240588737	VICTORIA MICHELL RAMIREZ MARTE	X		X		Victoria M.						
15	40238793802	CHARLENNY DESIREE RIVERA BAUTISTA	X		X		Charlenny						
16	40213984723	ISCHEL MIGUELINA ROSARIO MINAYA	X		X		Ischel						
17	40213251131	EDILANIA MICHEL SANTANA HERNANDEZ	X		X		Edilania						
18	40236478752	ARLENY SORIANO MORENO	X		X		Arleny						
19	40241241062	NICOLE MARIE SOSA SOCORRO	X		X		Nicole						
20	00119119014	ODALIS LORAIN SPORL ALMONTE	X		X		Odalys						
<b>Total</b>			<b>19</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2</b>						<b>Total</b>	

Observaciones:

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

Certificado: Físico  Web

Adriana Castillo  
 Contraparte de la Empresa

Branny Santos  
 Facilitador(a)

Asesor(a)

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





### Instructivo de llenado del RT-07-PT-ONA-040

**Código de la Acción Formativa:** Se escribe el código de la acción formativa tal y como aparece en la programación.

**Nombre de la Acción Formativa:** Se escribe el nombre de la acción formativa.

**Institución / Empresa:** Se escribe el nombre de la Institución o Empresa que recibe la acción formativa.

**Facilitador:** Se escribe el nombre del Facilitador que imparte la acción formativa.

**Fecha de Inicio:** Se escribe la fecha en que inicia la acción formativa; Ejemplo 09-12-14

**Fecha de Término:** Se escribe la fecha que termina la acción formativa; Ejemplo 13-12-14

**Horario:** Se escribe el horario en que se ejecutará la acción formativa. Ej. 8:00 a.m. - 12:00 m.

**Total Horas Instrucción:** Se obtiene de la sumatoria de las horas instrucción ejecutadas por el Facilitador durante el Período.

**Horas a pagar:** Si este registro es reportado a nomina se colocaran las horas para el pago. De lo contrario no aplica, N/A

**Participantes:** Se escribe Número de Cédula o Pasaporte, los Nombres y Apellidos de cada participante.

**Sexo:** Se coloca una marca de cotejo en la columna de la F para el sexo femenino o en la de la M para el masculino.

**Nivel:** Si el participante es un Operario marcara con una X el recuadro que corresponda en la columna OP, si es un Mando Medio o Gerente, una X en el recuadro MM /G.

**Fecha:** Se escribe la fecha de ejecución de la sesión de entrenamiento o acción formativa.

**Firma Asistencia Participantes:** El participante firma en el recuadro correspondiente a la fecha de su asistencia. En caso de ausencia el facilitador tachará el espacio de la firma que corresponda.

**Totales:** Se coloca el No. total de Operarios, Mandos Medios o Gerentes que participaron en la acción formativa.

**Resultado:** Según cumplimiento de asistencia de los participantes, se colocará X en la columna que corresponda.

**Totales:** se coloca la cantidad de participantes que Califican y No Califican.

**Observaciones:** se escriben aquellas informaciones que sean relevantes.

**Empresa:** Se escribe el nombre y la firma de la contraparte de la empresa.

**Facilitador:** El facilitador que imparte la acción formativa firma en el espacio correspondiente.

**Asesor:** El Asesor responsable de la acción formativa firma en el espacio correspondiente.

**Coordinador / Encargado del Dpto.:** El coordinador o el encargado responsable del departamento firma en el espacio correspondiente.

**Certificado:** Se marcará con una X la opción deseada por la empresa, es decir, si quiere certificado físico marcará recuadro correspondiente, y si lo quiere descargar de la Web marcara con una X en el recuadro Web.