

INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO RECONEXIÓN

INSTRUMENTO CLIENTE INCOGNITO RECONEXIÓN



Momentos de verdad IMAGEN PERSONAL - ESTILO CORPORATIVO

Atributos del momento de verdad

Calificación

DESEADO REAL BRECHA

Uso del Carné

Se usa en un lugar visible



Cumple con las condiciones de diseño
establecidas por la empresa:
Información en la parte frontal:

Frase trabajamos para ESSA (Logotipo de
ESSA)

Nombre de la empresa contratista

Foto
Nombre del trabajador

Documento de identidad

Numero de contrato

Validez del documento (Mes, día y año)

Firma del representante legal

En el reverso:
Debe estar debidamente firmado por el
encargado de la interventoría de ESSA del
contrato.

Debe contener la inscripción: “Este carné es
personal e intransferible, en el momento de
retiro del trabajador o de caducidad del
contrato deberá ser devuelto a la
interventoría del contrato ESSA”.



Momentos de verdad
IMAGEN PERSONAL - ESTILO CORPORATIVO

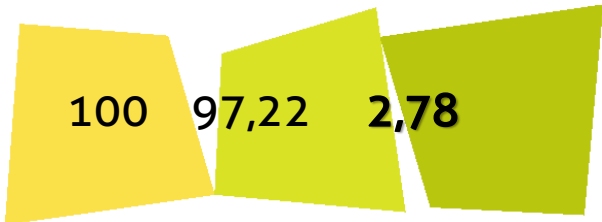
Atributos del momento de verdad

Uso del uniforme completo

- ✓ Camisa para trabajadores que no intervienen redes: Camisa color: azul hielo. Manga larga en dril unicolor. Pechera plana, bolsillo para esfero, logotipo ESSA con endoso de Grupo epm versión horizontal bordado encima del bolsillo derecho, dos bolsillos de parche con refuerzo. Logo contratista bordado en bolsillo derecho. Ubicación dentro del bolsillo. Palabra Contratista ESSA bordado en el centro de la espalda.
- ✓ Jeans básico dieléctrico: Pantalón en Jean laboral, color Azul, botones de pasta , en la parte frontal bordado de la palabra Contratista y logo EESA con endoso de Grupo epm versión vertical en pierna izquierda a 5 cms del bolsillo superior. En la parte posterior bordado de la palabra Contratista y logo ESSA con endoso de Grupo epm versión horizontal encima del bolsillo derecho.
- ✓ Gorra tipo beisbolera confeccionada en Drill. Color azul con la palabra contratista y el logo ESSA con endoso Grupo epm, versión vertical en hilo blanco.
- ✓ Gorro explorador, color azul, con la palabra contratista y el logo ESSA con endoso Grupo epm, versión vertical en hilo blanco.
- ✓ Chaqueta impermeable color azul con la palabra contratista y el logo ESSA con endoso Grupo epm, versión vertical en hilo blanco.
- ✓ Canguro confeccionado en lona gruesa impermeable, color azul con la palabra contratista y el logo ESSA con endoso Grupo epm, versión vertical en hilo blanco."

Calificación

DESEADO REAL BRECHA



Uniformes limpios



INSTRUMENTO CLIENTE INCOGNITO RECONEXIÓN



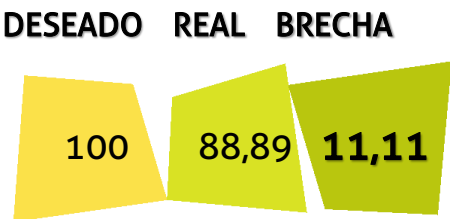
Momentos de verdad IMAGEN PERSONAL - ESTILO CORPORATIVO

Atributos del momento de verdad

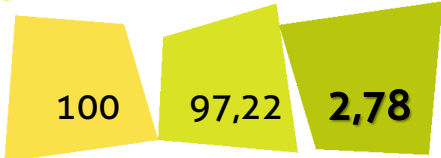
Calificación

Uso de los elementos de dotación adicionales

Uso de canguro con el logo de ESSA



Uso de Carpa y/o chaqueta impermeable cuando la requiere. Su uso es opcional

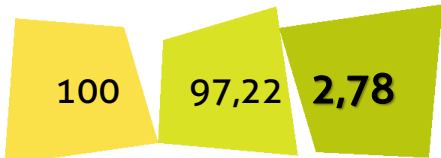


Uso de los elementos de seguridad necesarios para cada tipo de actividad que el lector deba realizar (guantes dieléctricos, gafas, entre otros).



HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar la reconexión del servicio



Las herramientas utilizadas funcionan correctamente



EJECUCIÓN COMPLETA Y CON CALIDAD DE INFORMACIÓN Y/O DATOS DEL PROCEDIMIENTO QUE SE DEBE REALIZAR EN LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Imprime la tirilla de ejecución de actividad y le entrega la copia respectiva



INSTRUMENTO SATISFACCIÓN RECONEXIÓN

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN RECONEXIÓN



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
Comunicación verbal y no verbal (cordialidad en la atención)	Cordialidad en la atención	100	86,11	13,89
Imagen Personal (estilo corporativo)	La imagen personal - estilo corporativo del trabajador que lo atiende	100	97,72	2,78
Impacto en la imagen de la empresa	La imagen personal - estilo corporativo del trabajador que lo atiende	100	94,89	5,11
Facilidad en los trámites para solicitar la reconexión	Facilidad en los trámites para solicitar la reconexión	100	86,11	13,89
Oportunidad en la ejecución de la reconexión luego que se efectúa el pago de la factura	Oportunidad en la ejecución de la reconexión luego que se efectúa el pago de la factura	100	86,11	13,89
Respecto a las herramientas utilizadas para la ejecución de la reconexión del servicio	Cuenta con las herramientas necesarias para realizar la actividad	100	97,22	2,78
	Las herramientas utilizadas funcionan correctamente	100	97,22	2,78
Imprime la tirilla de ejecución de actividad y le entrega la copia respectiva	Cuenta de f. Imprime la tirilla de ejecución de actividad y le entrega la copia respectiva	100	83,33	16,67