

# **INSTRUMENTO COMPORTAMIENTO PRESENCIAL**

# INSTRUMENTO COMPORTAMIENTO PRESENCIAL



## Momentos de verdad

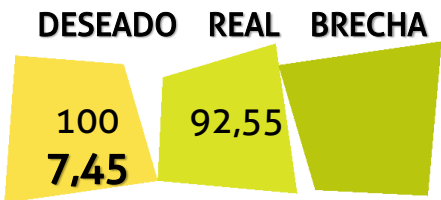
### INGRESO A LA OFICINA

#### Atributos del momento de verdad

#### Calificación

#### IMAGEN INSTITUCIONAL

Aviso Institucional en buen estado ( color azul institucional - no averiado)

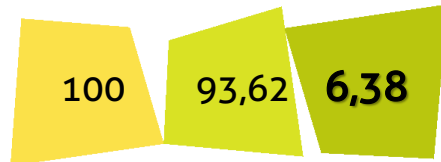


#### FACHADA DE LA LOCALIDAD

Fachada con colores institucionales (Blanco con azul institucional - Girón, Brochara y Oiba puede variar por ser patrimonio histórico)

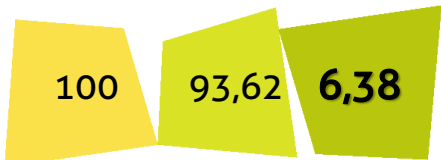


Fachada en buen estado

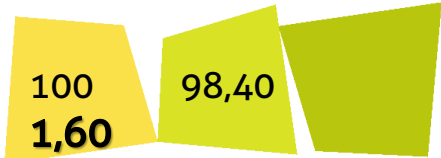


#### SEÑALÉTICA

Punto de atención al cliente



Aviso de Notificaciones



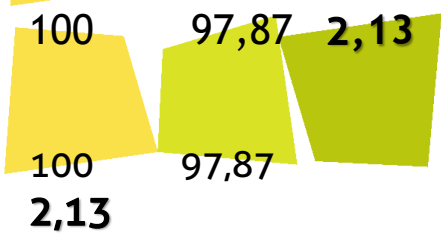
Afiches institucionales en buen estado



Carteleras Institucionales en buen estado



Publicidad diferente a ESSA



Momentos de verdad

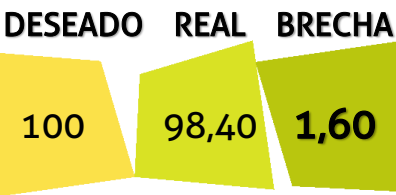
INGRESO A LA OFICINA

Atributos del momento de verdad

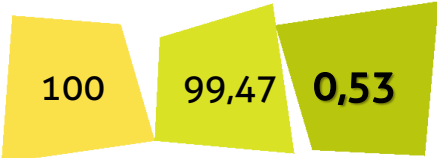
Calificación

Mobiliario

Colores institucionales (Azul institucional)



En buen estado

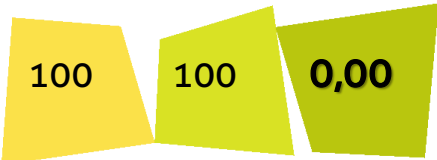


Limpias



Silletería

Colores institucionales (negro)



En buen estado



Limpias

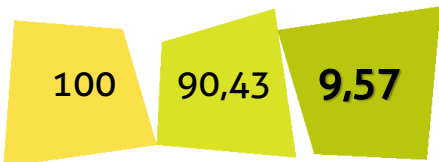


Riatas

En buen estado



Limpias



# INSTRUMENTO COMPORTAMIENTO PRESENCIAL



## Momentos de verdad

SOLICITUD DE ORIENTACION (CUANDO SE ACUDE AL VIGILANTE QUE ORIENTE AL USUARIO PARA UBICARLO DENTRO DE LA OFICINA)

Atributos del momento de verdad

Calificación

Orienta al cliente

DESEADO REAL BRECHA

Ubica al cliente según lo  
requerido

100

90,43

9,57

Imagen personal (estilo corporativo)

Uniformes limpios

100

97,9

2,13

Accesorios discretos

100

100

0,00

Comunicación verbal y no verbal (cordialidad en la atención)

Léxico adecuado

100

94,68

5,32

Entonación adecuada (Tono de voz)

100

93,09

6,91

Vocalización adecuada

100

93,09

6,91

Adecuado manejo del cuerpo

100

94,68

5,32

Gestos Adecuados

100

94,15

5,85

Momentos de verdad  
 ESPERA DEL TURNO

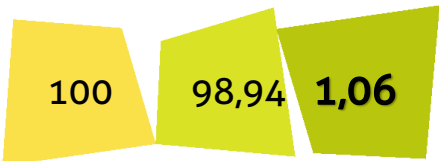
Atributos del momento de verdad

Calificación

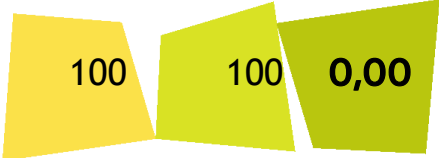
DESEADO    REAL    BRECHA

Tiempo de espera del turno

Instalaciones Limpias

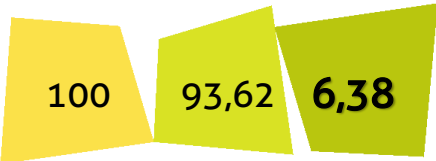


Instalaciones Cómodas



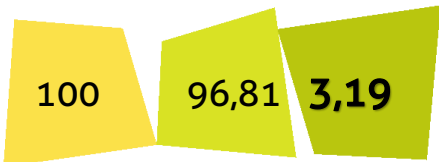
ATENCIÓN O RESPUESTA EN VENTANILLA

Saluda al cliente de forma cordial



Comunicación Efectiva

Adecua su discurso a diferentes clientes en consideración a la edad, genero, o cualquier característica que así lo amerite.



Se comunica con base en hechos concretos (no divaga o acude a temas que no son pertinentes).



Mantiene comunicación permanente y oportuna en busca de dar una respuesta de calidad al cliente.



Momentos de verdad

ATENCIÓN O RESPUESTA EN VENTANILLA

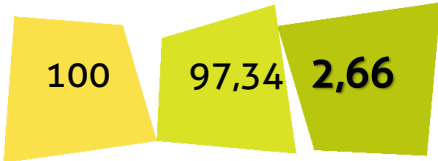
Atributos del momento de verdad

Calificación

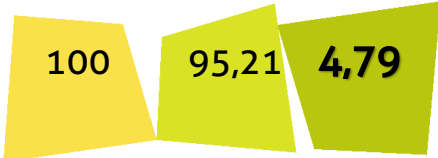
Comunicación Efectiva

DESEADO    REAL    BRECHA

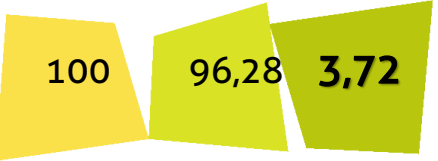
Es cuidadoso con el impacto de su comunicación (ej: no se pone al lado del cliente para criticar la empresa)



Facilita las interacciones con su comunicación verbal y no verbal



Fundamenta sus explicaciones con argumentos que demuestran dominio conceptual y técnico



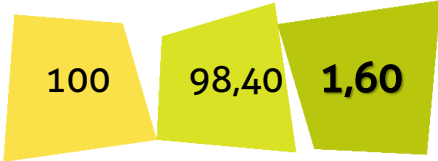
Léxico adecuado



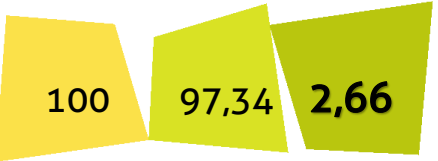
Entonación adecuada (Tono de voz)



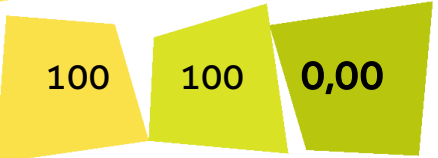
Vocalización adecuada



Adecuado manejo del cuerpo



Gestos Adecuados



Escucha y verifica lo que interpreta con su interlocutor (para revisar si ha sido entendido)

# INSTRUMENTO COMPORTAMIENTO PRESENCIAL



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
Orientación al servicio	Demuestra interés por las necesidades o requerimientos de las personas	100	95,2	4,79
	Se preocupa por comprender las necesidades de las personas	100	95,2	4,79
	Se muestra respetuoso y cordial frente a la persona que solicita el servicio	100	96,8	3,19
Orientación al logro	Hace uso eficiente de los recursos para realizar su trabajo	100	96,28	3,72
Utiliza la dotación institucional	Uso de los uniformes en los días establecidos	100	88,83	11,17
	Uniformes limpios	100	99,47	0,53
	Accesorios discretos	100	97,87	2,13
	Se despide del cliente de forma cordial	100	89,89	10,11



# **INSTRUMENTO SATISFACCIÓN PRESENCIAL**



# INSTRUMENTO SATISFACCIÓN PRESENCIAL



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
ORIENTA AL CLIENTE				
COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL (CORDIALIDAD EN LA ATENCIÓN)	Orientación (Explicación al cliente) (Información completa, oportuna y fácil de entender)	100	92,40	7,60
COMUNICACIÓN EFECTIVA				
COMUNICACIÓN EFECTIVA	(Conocimiento de procedimientos y habilidad)	100	94,15	5,85
COMUNICACIÓN EFECTIVA				
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Calidez (cordialidad, amabilidad)	100	95,75	4,25
ATENCIÓN AL PERSONAL	Agilidad/rapidez	100	95,75	4,25
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Resolución adecuada de consultas	100	89,36	10,64
IMAGEN PERSONAL				
(ESTILO CORPORATIVO)	Imagen del personal (Estilo corporativo)	100	99,23	0,77
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	Facilidad para saber a dónde dirigirse	100	97,63	2,37

# INSTRUMENTO SATISFACCIÓN PRESENCIAL



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
MOBILIARIO	Cantidad de puestos de atención	100	93,67	6,33
MOBILIARIO	Mantenimiento y limpieza de las instalaciones	100	97,53	2,47
INSTALACIONES CÓMODAS	Comodidad	100	98,15	1,85
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES fachada,	Imagen en general de las instalaciones (señalética, aviso externo,	100	98,67	1,33
	Colores institucionales)			
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	Equipos y tecnología	100	97,96	2,04
TIEMPO DE ESPERA DEL TURNO	Tiempo de espera para el turno	100	95,56	4,44

# INSTRUMENTO SATISFACCIÓN PRESENCIAL



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
TIEMPO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA	Tiempo en ventanilla (atención)	100	97,34	2,66
PROCESOS	Claridad de la respuesta	100	88,37	11,63
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Duración de todo el proceso en la oficina	100	95,30	4,70
DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN EN LA OFICINA ESSA	Desempeño de la gestión en la oficina ESSA	100	95,05	4,95
IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA EMPRESA	Impacto en la imagen de la empresa	100	94,04	5,96