

## MODELO DE FORMATO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Atención a usuarios

**Nombre y Apellidos:**

**Nombre y Apellidos del Evaluador:**

Unidad de Negocio: .....

Rol:

Fecha :

Área de actividad: Atención a usuarios

...../...../.....

### 1. Analiza a continuación los siguientes aspectos del desempeño profesional, marca con una "X" dónde sitúas al profesional de forma habitual:

|  | A mejorar                           | Suficiente                          | Bueno                               | Alto                     |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| A) Atención al cliente interno / externo     | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| B) Plazo de respuesta                        | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C) Calidad de respuesta                      | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| D) Respuesta ante situaciones difíciles      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| E) Valoración de indicadores de su actividad | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

### 2. Si lo consideras oportuno identifica aspectos a resaltar, bien por tratarse de desempeño destacado o bien porque deben ser mejorados.

Demuestra preocupación por dar una respuesta al cliente en el menor tiempo posible, debe cuidar que la respuesta que aporta sea completa sin dejar cabos sueltos o situaciones abiertas que requieran hacer nuevas gestiones que impliquen nuevas llamadas y más tiempo.

Debe aprender a "tolerar" las situaciones difíciles y a abordarlas con tranquilidad, cada queja es una oportunidad para aprender y mejorar. Se recomienda que revise el material que a tiene a sus disposición en En Forma sobre este tema, seguro que le aportaran ideas que llevar a la práctica.

### 3. Evalúa de modo general el desempeño del profesional en las siguientes habilidades y valores corporativos:

| HABILIDADES   | A mejorar                | Suficiente                          | Bueno                               | Alto                     |
|---|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| A) Orientación al cliente                             | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| B) Orientación a resultados                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C) Comunicación                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D) Compromiso (con la tarea, el resultado, el equipo) | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| VALORES CORPORATIVOS                                  |                          |                                     |                                     |                          |
| A) Cooperación  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B) Iniciativa   | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| C) Perseverancia                                      | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

### 4. Intereses de carrera (Marcar A, B o C)

A) Seguir en la línea actual. ☒

B) Refuerzo del rol actual ☐

C) Otros intereses profesionales ☐ (especificar) \_\_\_\_\_

**5. Necesidades de Formación en su puesto actual (señalar solo en caso de que sea necesario, especificando contenidos)**

- Ofimática ☐ \_\_\_\_\_
- Nuevas tecnologías (hardware, software,...) ☐ \_\_\_\_\_
- Atención al cliente ☒ \_\_\_\_\_
- Comunicación efectiva/ presentaciones ☐ \_\_\_\_\_
- Venta de ideas ☐ \_\_\_\_\_
- Conocimientos específicos ☐ \_\_\_\_\_

Las propuestas que se incluyan en esta sección se tendrán en cuenta para confeccionar el próximo plan de formación.

**6. Campo del evaluado. Autoevaluación con datos y anotaciones concretas.**

[Estoy de acuerdo con la evaluación planteada.](#)

**Firmado: El evaluado**

**Firmado: El evaluador**