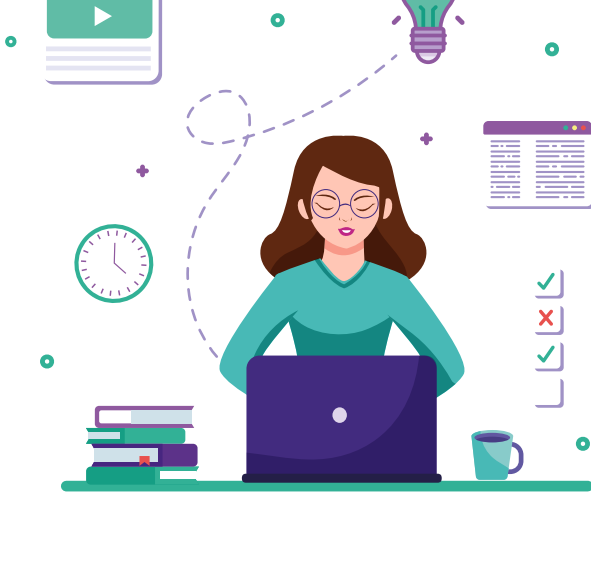


Aula de Actualización

En el presente material encontrarán una guía de uso y beneficios del Aula de Actualización.



Esta guía está destinada a los **líderes y supervisores** de todos los canales de atención telefónicos masivos. En la misma podrán conocer de que se trata esta propuesta, cómo se utiliza el aula, a qué público está dirigido y cuál será el rol que deben cumplir los mandos medios.

Es de **uso exclusivo para líderes y supervisores**, y estará disponible en un espacio específico dentro del aula. Este espacio podrá ser consultado en todo momento y en el mismo encontrarás toda la info que necesitas como: ésta guía, las hojas de ruta de cada negocio y perfil de atención, novedades y todo lo que necesitas saber para poder acompañar a todos los asesores que precisen utilizar el Aula de actualización.

¡Vamos a conocer el aula!



¿Qué es el Aula de actualización?

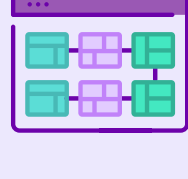
El aula de actualización es un **espacio de actualización** creado para **facilitar el proceso de capacitación** de todos los racs que vuelven de licencias (desde 15 días en adelante).

El ingreso se realiza a través de la plataforma de capacitación **Trainer** y está **habilitado las 24hs, todos los días**.

Se trata de un espacio auto gestionable, intuitivo y de fácil recorrido.

El mismo cuenta con **actualización de contenido constante**, lo que garantiza que el rac reciba la información necesaria para poder retomar sus tareas diarias.

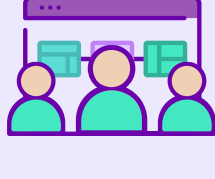
Objetivos del curso



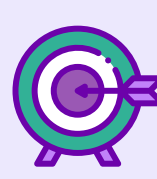
Estandarizar el proceso de capacitación para todos los asesores que vuelvan de licencias.



Reducir el tiempo de puesta en producción de los asesores.



Proporcionar un espacio exclusivo de actualización con el acompañamiento necesario para cada situación.



Ofrecer contenidos específicos, dinámicos y convergentes.

¿Para quién está dirigido?

El curso está dirigido a todos los canales telefónicos de todos los negocios masivos.



Cablevision



Fibertel Lite
(Fija)



Personal
(Móvil)



Convergente

¿Cómo se usa?

Los pasos que deberá completar el representante son:

1

Ingresar a la plataforma de Trainer
Abrir desde Google Chrome o Firefox

2

Seleccionar el curso:
Aula de actualización

3

Seleccionar el rango de tiempo que se encontró ausente en sus tareas

4

Indicar si mantiene su perfil de atención o cambia

5

Seleccionar el negocio al que pertenece
Deberá recorrer un material con información específica según el negocio que haya seleccionado.

6

Al finalizar el primer recorrido, deberá seleccionar el material que corresponde a su perfil de atención.

7

Por último deberá realizar una Evaluación.

Sobre la instancia de evaluación



En caso de aprobar la evaluación, el representante podrá retomar sus tareas diarias. **Esta instancia se aprueba con 80%.**

En el caso de no alcanzar el umbral de aprobación esperado, contará con una **instancia de recuperatorio la cual se aprueba con 85%.**

Si el representante no alcanza ninguno de los umbrales esperados, el equipo de Estrategia de entrenamiento se contactará con el superior inmediato para coordinar **una nueva instancia de capacitación.**

Aclaración: El usuario únicamente dispone de un solo intento para realizar cada evaluación.

Rangos de tiempo a seleccionar

- 3 meses

(Desde 15 días hasta 3 meses inclusive).

El rac será redirigido a los Entrenamientos que se encuentren vigentes y pendientes de participación. El representante deberá realizar las evaluaciones que correspondan según los cursos pendientes. Es importante también que recorran la App de comunicados para verificar las últimas novedades de su canal.

3 - 9 meses

(Desde 3 meses y 1 día hasta 9 meses inclusive).

El rac realizará la lectura de un contenido referente al negocio al que pertenece y uno específico a su skill de atención. Al finalizar realizará una evaluación integradora. Es importante también que recorran la App de comunicados para verificar las últimas novedades de su canal.

+ 9 meses

(Desde 9 meses y 1 día en adelante).

El rac será informado que se dirija a su superior inmediato para que coordine un re entrenamiento presencial.*

** El equipo de estrategia del entrenamiento se comunicará con el líder o supervisor para coordinar una instancia de capacitación presencial.*

¿Cuál será tu rol?

Acompañamiento

Antes de que el representante ingrese al aula, debes indicarle que recorrido tiene que realizar dentro del espacio según el **tiempo de ausencia, el negocio al que pertenece y su perfil de atención**. Para esto, podes verificar las hojas de ruta disponibles en el espacio exclusivo de mandos medios.

El representante deberá recorrer el contenido que corresponda. El mismo les recordará que poseen herramientas de soporte como: **Base de conocimientos y Apps.**

Si no pudiera resolver sus dudas con las herramientas anteriormente mencionadas, la próxima instancia de consultas serán sus líderes y supervisores.

Recordá que en caso de no poder resolver la inquietud en las instancias mencionadas deberán enviar un mail a la casilla:



Asistencia a la Operación - Base de Conocimiento
AsistenciaalaOperacion@teco.com.ar

Por **dudas administrativas**, podes enviar un mail a la siguiente casilla:



auladeactualizacion@teco.com.ar

Recordá gestionar todos los accesos a las herramientas que utiliza el usuario diariamente para desarrollar sus funciones.

Tu rol es fundamental para potenciar el Aula de Actualización.



¡Contamos con vos!