

# Aula de Actualización

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



En esta guía podrán conocer toda la información sobre la propuesta, cómo se utiliza el aula, a qué público está dirigido y cuál será el rol que deben cumplir los mandos medios.

Esta guía es de **uso exclusivo para líderes y supervisores**, y estará disponible en un espacio específico dentro del aula, que podrá ser consultada en todo momento.

Encontrarás toda la info que necesitas para acompañar a los asesores que precisen utilizar el Aula de actualización.

## ¡Vamos a conocer el aula!



## ¿Qué es el Aula de actualización?

Es un **espacio** creado para **facilitar el proceso de capacitación** de todos los asesores que vuelven de licencia (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.**

Este espacio cuenta con una **actualización de contenido constante**, lo que garantiza que el asesor 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.



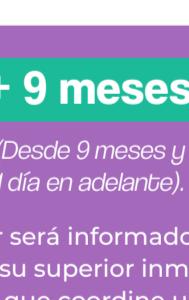
Cablevisión



Fibertel Lite  
(Fija)



Personal  
(Móvil)



Convergente

## ¿Cómo se usa?

Los pasos que deberá completar el representante son:

1

### Ingresar a 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.

## Acompañamiento

Antes de que el representante ingrese al aula, indique el recorrido que 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 o por dudas administrativas, deberán enviar un mail a la casilla:



[auladeactualizacion@teco.com.ar](mailto:auladeactualizacion@teco.com.ar)

Si el representante recibió algún entrenamiento particular, como Fan o pic, comunicarse al mail de la herramienta.

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.



## iContamos con vos!