

Glosario General de Términos

Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013
Santo Domingo
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	16/03/2013	Aneudy Labour

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	aneudylab@gmail.com; Móvil 829-441-8800

1. Glosario General de Términos

Término 001: Credenciales De Autenticación

Combinación de nombre de usuario y contraseña de un usuario.

Término 002: Evaluación

Plantilla de evaluación con todos los puntos de evaluación evaluados para un determinado representante.

Término 003: Evaluar

Proceso de contestar a cada uno de los puntos de evaluación de una plantilla tomando como referencia el servicio prestado por un representante en una interacción con un cliente.

Término 005: Plantilla

Plantilla de evaluación.

Término 006: Plantilla De Evaluación

Conjunto de puntos de evaluación que se toma como guía a la hora de evaluar un representante.

Término 007: Punto De Evaluación

Es una pauta que debe seguir un representante en cada interacción con los clientes. A la hora de evaluar un representante se compara su comportamiento con cada punto de evaluación y se indica si este cumple o no con ese punto.

Término 008: Representante

Empleado que interactúa directamente con los clientes vía telefónica y brinda el servicio requerido por los mismos apegándose a los servicios que ofrece la empresa y las pautas o puntos de evaluación.

Término 009: Supervisor

Empleado que vela porque los representantes realicen su trabajo de manera adecuada y, entre otras cosas, evalúan las interacciones de estos con los clientes.