REGISTRO DE VALORACIONES

Medición del último mojito y Valoraciones de prestaciones

REGISTRO DE VALORACIONES

Mediciones Directas y estimación de indicadores Globales

Norma Medición

Ejecución: Valoración

Prestación Concreta

ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

Proveer al receptivo una mirada objetiva sobre la calidad de las operaciones realizadas

Valoraciones de las Prestaciones

- Registro en cada prestación de operación ejecutada
- Vista de las valoraciones de un programa

Resumen del viaje
 Valoración Global del viaje

DEFINICIÓN DE UNA VALORACIÓN

Opinión expresada por un participante en la operación sobre la calidad con que se ejecutó una prestación concreta.

La valoración de registra para una prestación específica

Cuando se recibe una comunicación (mensaje de texto, llamada o conversación directa sobre un viaje a menudo se habla de varias prestaciones, y se emiten criterios sobre los servicios.

Este mensaje original, se considera un Testimonio.

El colaborador debe identificar en el testimonio cuales son las prestaciones solicitadas

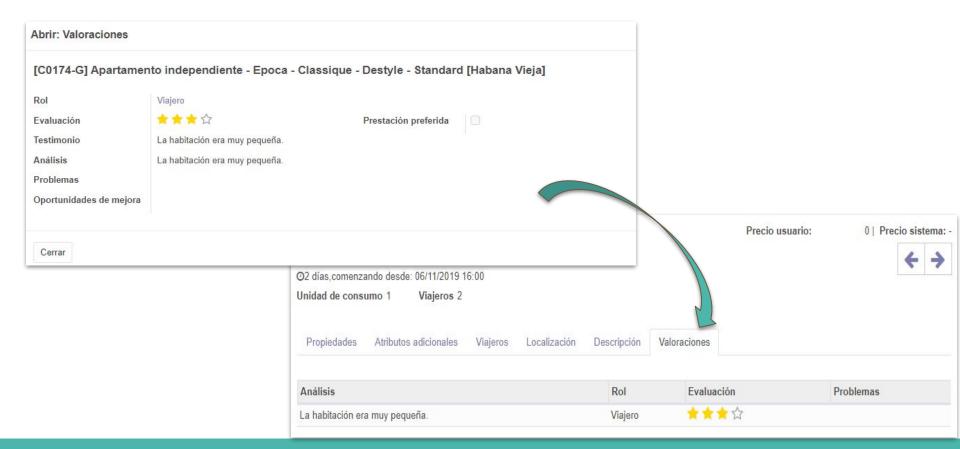
¿CUÁNDO SE REGISTRAN LAS VALORACIONES?

En cualquier momento durante una operación

Los colaboradores internos que participan pueden recibir testimonios de los viajeros, clientes, proveedores y prestatarios.

El que reciba un testimonio debe registrarlo en la prestación correspondiente.

REVISIÓN DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN



REGISTRO DE UNA VALORACIÓN DE UNA PRESTACIÓN

- Rol del participante que emitió la valoración (no necesariamente es el que la registra).
- Evaluación: valor asignado por el participante a la calidad de la prestación.
- Prestación preferida: declaración del viajero sobre preferencia de esta prestación.
- Testimonio: declaración del participante sobre los hechos y sus opiniones al respecto

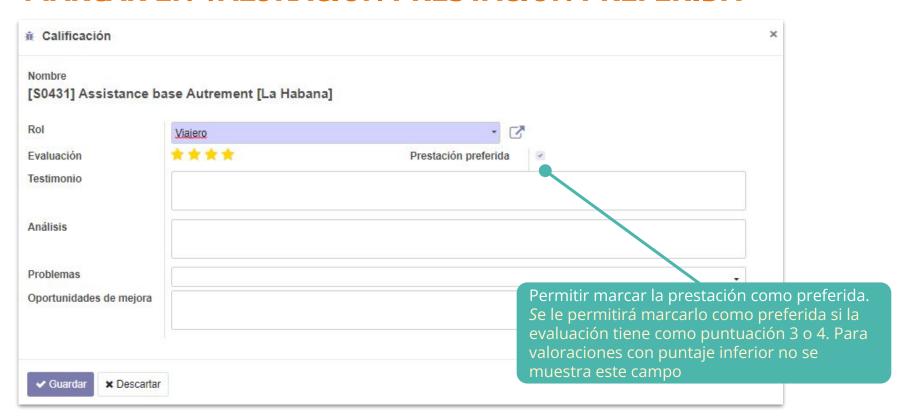
- Problemas: categoría de los hechos implicados en el testimonio.
- Análisis: examen de los hechos ocurridos para determinar sus causas, características, estado y acciones realizadas al respecto.
- Oportunidades de mejora:

 aspectos de la prestación que pueden o deben ser mejorados.

REGISTRO DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN



MARCAR EN VALORACIÓN PRESTACIÓN PREFERIDA



SELECCIÓN DE UN PROBLEMA SI LA EVALUACIÓN NO ES MÁXIMA



PROBLEMAS DE CALIDAD

Mala relación calidad/precio

Los clientes tienen la percepción de mala relación Calidad/Precio con relación al servicio brindado.

Cargos adicionales

Durante la ejecución del servicio se presentaron cargos adicionales no planificados.

Rotura de recursos

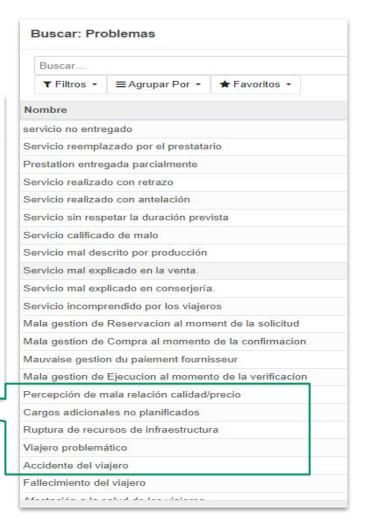
El <u>cliente</u> rompió recursos de infraestructura empleados en la prestación.

Viajero problemático

Viajero con problemas de personalidad o comportamiento.

Accidente

El viajero tuvo un accidente durante la ejecución de una prestación.



NOMENCLADORES Y PERMISOS

Lista de Problemas

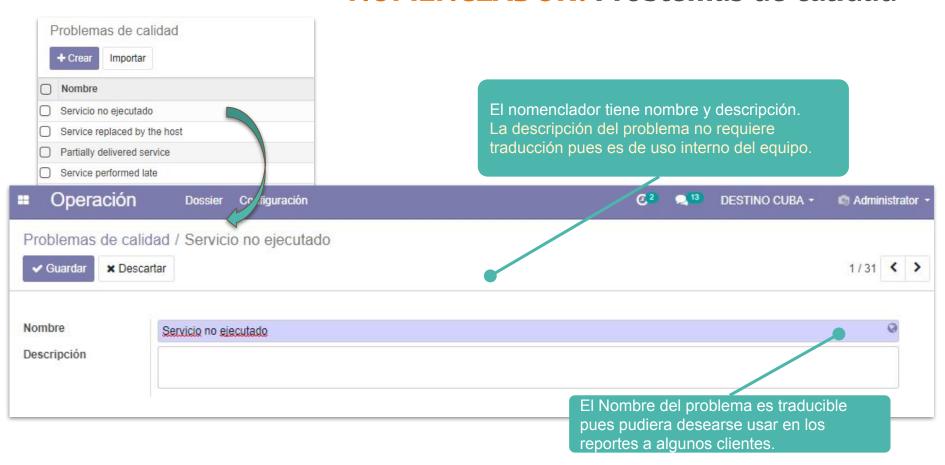
Lista de Roles

PERMISO DE ADMIN DE OPERACIÓN - GESTIÓN DE NOMENCLADORES



El rol de Administrador de Calidad se le asigna a los usuarios que por su función deben configurar los nomencladores de Calidad.

NOMENCLADOR: Problemas de calidad



NOMENCLADOR: Roles de registro de valoración



[~%/~] merchise AUTREMENT

www.merchise.org