

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFE DIRECTO 2023

Fecha-hora Reporte: [11/01/2024] [12:46]

Pagina: 1

PERSONA EVALUADA:	LOPEZ CASULLERAS, MARTA	CARGO:	SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD
FECHA INGRESO:	02/11/2015	TELEFONOS:	CEL: 95201000
EVALUADOR:	MACARI SALGADO, NATALIA	REVISOR:	LAPORTA VIEIRA-MARTINS, SEBASTIAN
NOTA FINAL:	6,5	MUY BUENO	La conducta observada supera generalmente lo requerido

COMPETENCIA	ACTITUD DE SERVICIO (CT)		
	Siempre mantiene un lenguaje apropiado	SOBRESALIENTE	7
	Posee una actitud amable y servicial	SOBRESALIENTE	7
	Cumple compromisos con clientes internos y externos	BUENO	5
	Se esfuerza por comprender y satisfacer los requerimientos solicitados	MUY BUENO	6
	Brinda un trato personalizado	SOBRESALIENTE	7
COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE (COM)		
	Se enfoca en las necesidades del cliente, buscando su satisfacción.	SOBRESALIENTE	7
	Empatiza con el cliente, se pone en su lugar y conforme a ello busca solucionar sus problemas.	SOBRESALIENTE	7
	Cumple con plazos, compromisos o información acordada con el cliente.	BUENO	5
	Mantiene informado al cliente acerca de los avances, procesos o situaciones ocurridas con su Servicio.	MUY BUENO	6
	Su comunicación con el cliente es directa, amable y clara, buscando brindar la información que este espera recibir.	SOBRESALIENTE	7
	Responde con prontitud a los requerimientos del cliente por los medios adecuados (teléfono, mail, sistemas on line, etc)	MUY BUENO	6
COMPETENCIA	BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA (CT)		
	Tiene una actitud positiva por hacer su trabajo cada día mejor, aún si tiene que asumir más trabajo o mayores responsabilidades	SOBRESALIENTE	7
	Busca la mejora continua, demuestra inquietud por mejorar procesos.	SOBRESALIENTE	7
	Cumple con horarios laborales (puntualidad, tiempo colación, descansos dentro de la jornada)	SOBRESALIENTE	7
	Se preocupa de su presentación personal.	MUY BUENO	6
	Tiene apego por las normativas internas de la Empresa, cumple con instrucciones, reglamentos, políticas, etc.	SOBRESALIENTE	7
COMPETENCIA	INICIATIVA/PROACTIVIDAD (CT)		
	Anticipa condiciones relevantes para el cumplimiento de tareas	MUY BUENO	6
	Emprende acciones que no se han solicitado y que están dentro del marco de su responsabilidad para mejorar su gestión	MUY BUENO	6
	Realiza más de lo requerido o esperado en un trabajo dado	MUY BUENO	6

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFE DIRECTO 2023

Es persistente para alcanzar un resultado	MUY BUENO	6
---	-----------	---

COMPETENCIA	TRABAJO EN EQUIPO (CT)		
	Coopera y trabaja en forma productiva con pares y jefaturas.	SOBRESALIENTE	7
	Genera y mantiene buenas relaciones laborales	SOBRESALIENTE	7
	Colabora en el cumplimiento de las metas del equipo	SOBRESALIENTE	7
	Contribuye en la labor de otras áreas cuando se le solicita	SOBRESALIENTE	7
	Trata en forma justa; con respeto y actitud cordial a todas las personas	SOBRESALIENTE	7

COMPETENCIA	CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN (adm)		
	Responde con rapidez frente a múltiples problemas	MUY BUENO	6
	Tiene sentido de urgencia para enfrentar las tareas que desempeña	SOBRESALIENTE	7
	Obtiene resultados a pesar de una gran carga de trabajo	BUENO	5
	Mantiene actitud positiva frente a las exigencias	SOBRESALIENTE	7

COMENTARIO EVALUADOR

Marta es una persona muy agradable, de trato fácil, cercana y amable, lo que hace que la gente se sienta cómoda (tanto clientes, como compañeros y jefatura). Se esfuerza por mantener buenas relaciones con otros departamentos, lo que resulta muy útil cuando parte de su trabajo consiste en supervisar, vigilar y proponer medidas correctivas a otras áreas. Se preocupa de no generar roces y que sus comentarios sean bien recibidos para que se puedan llevar a cabo las mejoras necesarias. Mantiene siempre una buena actitud para enfrentar el trabajo diario y hacer frente a los problemas que van surgiendo. Se recomienda seguir trabajando en su dispersión y falta de organización, para poder dar cierre a las tareas con mayor prontitud.

COMENTARIO REVISOR

Felicitaciones Marta por tu excelente disposición y buena onda! Y sigue las recomendaciones de Natalia, no te olvides siempre de tomar nota y de que al analizar un caso, tengas toda la información completa con el fin de resolver la situación con todas las versiones de las historias. También como compromiso considero que para este año debemos revisar con mas detalle los ratios de siniestralidad. Otra vez Enhorabuena!

COMENTARIO EVALUADO

FECHA Y LUGAR DE REUNION DE RETROALIMENTACION

SUGERENCIAS DE DESARROLLO

Firma Evaluado

Firma Recursos Humanos

Firma Evaluador