

GOMSA LOGÍSTICA

TALLER VIVENCIAL CALIDAD Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

2013

TALLER VIVENCIAL CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo General del Curso:

Al término del curso, los participantes se concientizarán de la importancia de atender a los clientes con una actitud de calidad en los servicios que brindan.

Propósito:

El presente reporte se presenta con la finalidad de informar sobre el desarrollo del curso de capacitación y los aspectos relevantes del mismo, así como presentar los resultados de la evaluación que fue aplicada a los participantes.

TALLER VIVENCIAL CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Resultados del proceso y nivel cumplimiento de los objetivos:

- El curso se impartió en 2 grupos de trabajadores operativos.
- En ambos grupos se pudo apreciar de manera general una actitud positiva por parte de los participantes.
- Por tratarse de un perfil operativo, la sesión se llevó a cabo completamente con actividades de tipo vivencial, y con retroalimentaciones cortas, que permitieran el aterrizaje de lo aprendido con cada dinámica.
- Durante las actividades físicas, los dos grupos se mostraron entusiasmados y participativos, mencionando que les gustaban las dinámicas, y les parecía muy adecuado el salir de la rutina del trabajo y estar al aire libre.
- Hubo dinamismo, entrega, buen nivel competitivo, buen manejo de retos y mucho compañerismo.
- Durante las retroalimentaciones, pudieron expresar y compartir lo que estaban aprendiendo, valorando la comunicación y el trabajo en equipo, como pieza medular para hacer mejor su trabajo.
- Hubo reflexión individual y grupal, y reconocieron que era muy bueno poder conocer más a sus compañeros de trabajo, a los que, muchas veces, solo conocían de nombre o por teléfono; en cambio ahora, habían convivido y les serviría para tener más confianza, así como comprender cada una de las funciones de sus compañeros y cómo se enlazan con sus procesos.
- Hubo bastante integración y se trabajó en armonía.
- Se pudo hacer conciencia de la importancia de la colaboración entre todos, para poder efficientar sus procesos y así hacer mejorar la atención a sus clientes.

Grupo del 09 de Marzo







Grupo del 16 de Marzo







GOMSA LOGÍSTICA

Gracias