



PROGRAMA DE CAPACITACION CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO

El objetivo es, **optimizar las instalaciones, a través de una excelente capacitación al personal de Sierra.**

PLAN DE TRABAJO

El programa de capacitación de Sierra, se compone de los siguientes puntos.

1. Elaborar temario de cada proyecto.
2. Elaborar programa del instructor Sierra.
 - a. Utilizar el manual como instructivo de capacitación.
 - b. Elaborar Base de Datos de demo, e instalarlas en el servidor sierra.
 - c. Definir consultas ejemplo a las Bases de datos.
 - d. Definir duración de cada tema.
 - e. Capacitar al instructor Sierra.
3. Elaborar examen de respuesta múltiple (3 respuestas).
4. Elaborar diploma de participación.
5. Elaborar carta de liberación por área (Ventas, Operación y Administración).
6. Elaborar programa de capacitación y evaluación periódico, del personal de Sierra.

Responsable:

- Lic. Armando Flores Seañez.

PRODUCTIVIDAD

Si el asesor domina perfectamente los proyectos de Sierra, y enseña profesionalmente a sus clientes, se obtienen los siguientes beneficios:

1. Se disminuye el tiempo de capacitación.
2. Se disminuyen las llamadas de asesoría.
3. Se tiene mas capacidad de instalaciones.

BENEFICIOS PARA SIERRA

Un cliente bien capacitado, significan ventas para Sierra:

1. Al ser mas productivo, crece.
2. Al estar satisfecho, nos recomienda.

BENEFICIOS PARA EL PERSONAL DE SIERRA

Beneficios del personal de Sierra:

1. Desarrollo profesional.
2. Motivación y satisfacción, al participar en el crecimiento de los clientes.
3. Reconocimiento en el medio.
4. Mejora salarial.