



# **APLICACIONES**

## **Calidad de Atención en Oficinas**

**Octubre de 2008**



# **INTRODUCCIÓN**

- Este documento contiene una descripción de la solución de ADELACU para la evaluación de calidad de atención en oficinas de atención al público.
- La solución incluye los productos ATIENDE y ENQUESTA.
- Esta información es confidencial.
- Mayor información de ADELACU y sus productos se puede encontrar en <http://www.adelacu.com>

2

**ADELACU** **ACTUAL VISTA**

## PREGUNTA



¿Están siendo bien atendidos estos clientes?

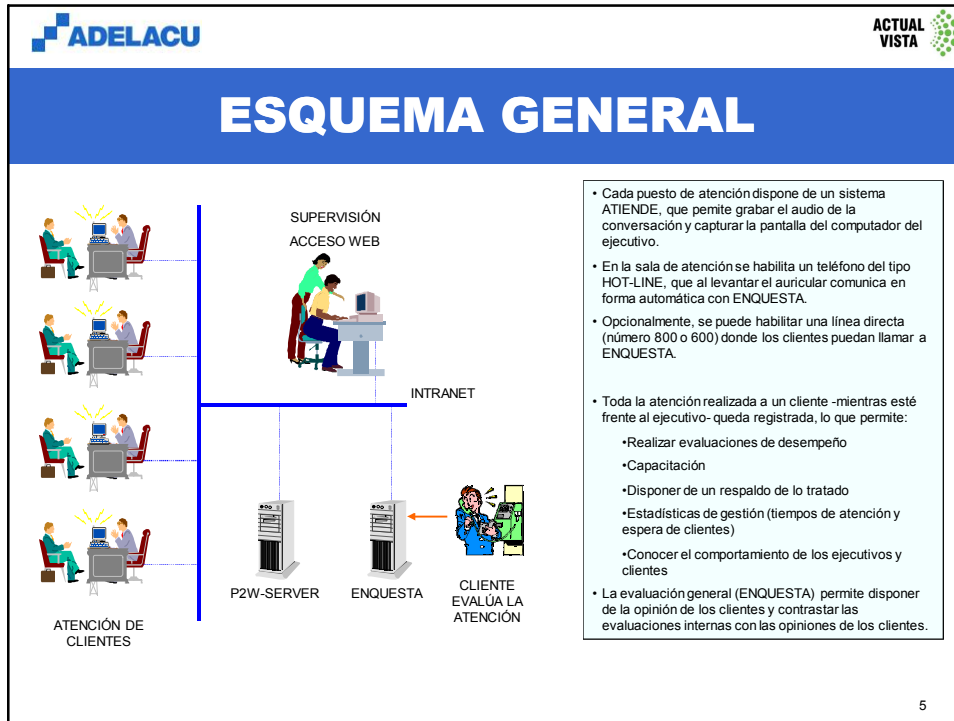
**ADELACU** **ACTUAL VISTA**

## ANTECEDENTES

- Al igual como se mide la calidad de atención telefónica, se requiere disponer de un mecanismo de medición de calidad de atención presencial.
- Si medir la calidad de atención telefónica es importante, como mayor razón es la presencial.
- Si los clientes se tomaron la molestia de venir, deben ser atendidos en forma óptima.
- La evaluación se focalizará en el registro de la atención (voces de la conversación y pantallas del computador) y la línea directa de recepción de opiniones (libro de sugerencias electrónico).



4



**ADELACU** **ACTUAL VISTA**

# MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.  
**www.adelacu.com**  
**info@adelacu.com**  
**Fono: (2) 891-3291**

6