

3. Revisión Encuestas de Satisfacción

Actividad	Objetivo	Requisitos	Tiempo Tarea	Días-Horario
Revisión de folios y contenido encuestas de satisfacción	Corroborar folios consecutivos y contenido	Encuestas de salida	1 hora	De martes a jueves

Como hacerlo:

1.	Recibir documentos en bandeja de cortes TLU .
2.	Todas las encuestas , deben estar en orden consecutivo y firmadas por Gerente TLU sin tachaduras .
3.	Registro de mesa atendida y dependiente encargado
4.	Supervisión aleatoria de folios capturados
5.	Revisión de contenido relacionado a cumplir con calificaciones de BSC.
6.	Separar malas calificaciones y quejas .
7.	Diseño de Speech a criterio estratégico de Servicio al cliente .
8.	Respuesta a clientes vía correo electrónico con copia a Gerentes TLU y DOP
9.	Seguimiento a Feedback

NOTA : Consultar video explicativo
