

AULA TALLER II – ÁREAS CENTRALES
MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO
PASANTÍA - TRABAJO PRÁCTICO

APELLIDO Y NOMBRES:

N° DE AFILIADO:

CÓDIGO DE UBICACIÓN

- 1) Realice una descripción de los aspectos más relevantes de la Sucursal donde realizó la pasantía. Entre otras características puede tener en cuenta: ubicación geográfica, perfil predominante del cliente externo, arquitectura y aspectos edilicios, organización de la U.d.n., cantidad y distribución de tareas y empleados, etc.
- 2) Contando con su experiencia en el área Central donde usted desempeña sus tareas, indique:
 - a) ¿Cuál es la relación de su Gerencia con las U.d.n.? (Esta relación puede ser directa o indirecta)
 - b) ¿Cómo se da esa interacción?
 - c) ¿Por qué medios se realiza?
 - d) ¿Cómo es la comunicación?
 - e) ¿Cuál es el tiempo de respuesta?
 - f) ¿Cómo es la atención al cliente interno?
 - g) ¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente interno?
 - h) ¿Cómo describiría el impacto de su tarea en los servicios que consume nuestro cliente externo?
- 3) Describa cómo es y cómo se da la relación, comunicación, tiempo de respuesta, atención al cliente interno, desde la perspectiva de la U.d.n. hacia su Gerencia. Para ello utilice las herramientas que considere idóneas (observación, consulta/entrevista a empleados que se vinculan con su sector y/o a las autoridades de la U.d.n.).
- 4) A partir de lo observado, y teniendo en cuenta los aspectos relevados durante la pasantía, ¿qué aporte de mejora podría sugerir para realizar, considerando la misión de la Gerencia a la cual pertenece?