



13a. Edición PREMIO NACIONAL

“Excelencia en la Relación Empresa - Cliente
y Centros de Contacto”

CONTENIDO

Categoría 11: Mejor Talento	2
Datos de la Persona Nominada	2
Datos del Jefe Directo de la Persona Nominada	2
Datos Generales de la empresa donde colabora la persona nominada al Premio	3
Datos Generales de la Persona Nominada.....	5
Instrucciones	6
Trayectoria del Nominado	6
Indicadores de Gestión	7
Compromiso de Autenticidad	8
Términos de Confidencialidad.....	8



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



Instrucciones: En todas las respuestas descriptivas de la Ficha Técnica utilice fuente Arial de 10 puntos.

Nota: es importante que no se mencione el nombre de la persona en el desarrollo de la ficha, con la finalidad de que el jurado sea objetivo y transparente al emitir su calificación.

Categoría 11: Mejor Talento

Objetivo de la Categoría:

Reconocer el desempeño y la trayectoria de profesionales que colaboran en la organización participante en los siguientes niveles jerárquicos:

- Directivo/Gerencial.
- Coordinación/Supervisión.
- Ejecutivos de Contacto.

Datos de la Persona Nominada

Nombre Completo:			
Cargo dentro de la empresa:			
Teléfono/s: (clave lada)		E.mail	

Datos del Jefe Directo de la Persona Nominada

Nombre Completo:			
Cargo dentro de la empresa:			
Teléfono/s: (clave lada)		E.mail	



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



Datos Generales de la empresa donde colabora la persona nominada al Premio

Nombre Comercial:			
Razón Social:			
Domicilio:			
Colonia:		Código Postal:	
Ciudad:		Estado:	
Teléfonos (clave Lada)		E-mail:	
Página Web:			
% Transacciones por Canal (100% es la suma)			
Llamadas In Bound			
Llamadas Out Boud			
E-mail			
SMS			
Web Chat			
Social Media			
Aplicaciones Móviles			
IVR			
Tamaño de la Empresa. Ventas Anuales (Millones de Pesos)			
Menos de 100			
de 101 a 500			
de 501 a 1000			
de 1001 a 5000			
Más de 5001			
Persona responsable de presentar el caso de éxito:			
Puesto o cargo dentro de la empresa:			



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



INFORMACIÓN DEL SECTOR-INDUSTRIA-GIRO-RAMO

Nota: Si el caso es presentado por Empresa Tercerizadora la información requerida a continuación deberá ser la correspondiente al cliente (campaña) que atiende.

	Outsourcing	InHouse	Ambos	
	Atención a través de Centro de Contacto		Atención Personalizada	Ambas
Giro Económico o Ramo Industrial Especifique:				
Marque X	Sector Financiero			
	TI / Telecom			
	Seguros			
	Gobierno y Servicios Públicos			
	Esparcimiento			
	Turismo y Hospitalidad			
	Transporte, Logística y Mensajería			
	Manufactura			
	Automotriz			
	Otros (especificar)			
	Productos	Servicios		Ambos
	Funciones			
	Atención a Clientes			
	Promoción y Ventas			
	Cobranza			
	Soporte Técnico			
	Back Office			
	Mesa de Ayuda			
	Cabina de Siniestros			
	Investigación de Mercado			
Retención				
Otros (especificar)				
Número de Empleados:				
Número de Estaciones:			Número de Ejecutivos de Contacto:	
Número de Posiciones Ocupadas:				
Número de Centros de Contacto:				



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



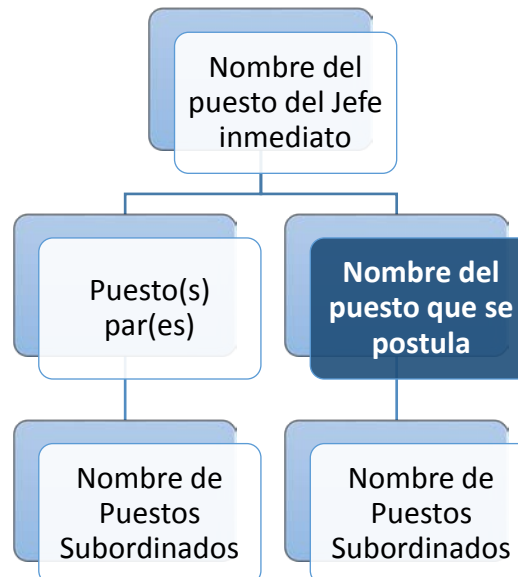
Datos Generales de la Persona Nominada

INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE				
Cargo dentro de la empresa:				
Objetivo del puesto:				
Principales responsabilidades: (Máximo 10)				
Antigüedad:				
Nivel jerárquico en el cual participa (marque con una X)				
Ejecutivo	Supervisor	Coordinador	Gerente	Director

ORGANIGRAMA

Escriba sólo el título de cada puesto de acuerdo al organigrama siguiente. En el cuadro azul intenso, enuncie el puesto que se postula, debajo de él enuncie los puestos que le reportan de manera directa, en caso de existir alguno.

En el costado izquierdo del puesto postulado, enuncie los títulos de los puestos que en organigrama se encuentran a su lado (puestos pares/puestos en el mismo nivel) y sus reportes directos (en el caso de existir alguno).





13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



Instrucciones

La siguiente información debe ser proporcionada por el jefe directo. Deberá responder a las siguientes preguntas relacionadas a las principales características, conocimientos, habilidades y competencias que destacan en la labor y desempeño de la persona nominada. (Mínimo 5, Máximo 10 líneas).

Trayectoria del Nominado

¿Cuáles son las principales fortalezas que la persona nominada tiene para realizar su trabajo?

R=

¿Cuáles son los problemas más complejos a los que se enfrenta el titular del puesto en el desempeño de sus funciones y de qué manera enfrenta y soluciona estos retos?

R=

Especifique cuáles son las principales decisiones que toma el titular del puesto en forma autónoma (sin tener que consultar a su jefe inmediato).

R=

¿Cuál fue la aportación más sobresaliente en su trabajo en el último año?

R=



13a. Edición PREMIO NACIONAL

Organizado por:



"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Indicadores de Gestión

Identifique y relacione los principales objetivos anuales en los que el puesto incide e influye con mayor claridad. Pueden ser en cuanto al personal subordinado directo e indirecto; económicas, tales como volumen de ventas, recuperación de cartera, presupuesto a su cargo; de productividad, tales como, volumen de llamadas, niveles de servicio, número de proyectos etc.

Modifique la tabla de abajo de acuerdo a los objetivos anuales del puesto nominado, de forma tal que se incluya la totalidad de las responsabilidades del puesto.

Concepto	Cantidad
Personal subordinado directo:	0
Personal subordinado indirecto:	0
Total de personal:	0

Indicador	Inicial	Metas u objetivos	Actual	Beneficios
Volumen anual de ventas	350,000	400,000	500,000	Incrementa la lealtad del cliente porque...
Volumen diario de ventas	8	10	12	Incrementa la productividad y eficiencia porque.....
Niveles de servicio				
Etc.				

Muestre **gráficamente** los indicadores cualitativos y cuantitativos, que reflejen al menos 6 meses del progreso de sus logros, contribuciones y/o mejoras de la persona nominada, obtenidos en el desempeño de su función; debe hacer referencias y anotaciones, mencionando como se vinculan estos resultados al desempeño y a los logros del participante para facilitar la comprensión del gráfico.

(Máximo 2 cuartillas)

¿Cuál ha sido su contribución al cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización?

R=



13a. Edición PREMIO NACIONAL

"Excelencia en la Relación Empresa - Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por:



Compromiso de Autenticidad

Certifico que la información proporcionada es verdadera y que su contenido fue aprobado por la empresa a la que represento, para su inscripción en el Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto" y que este formulario así como datos adicionales de requerirse, están disponibles para la inspección de los jurados.

Firma del responsable de la inscripción del caso

Fecha:dd/mm/aaaa

Términos de Confidencialidad

Por el presente instrumento, el Instituto Mexicano de Teleservicios, entidad realizadora y coordinadora del Premio Nacional "Excelencia en la Relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto", se compromete a mantener en total confidencialidad la información relativa a la persona nominada relatada en el presente formulario, ya sea en forma verbal, escrita o cualquier otra, siendo a partir de ahora clasificada como "Información Confidencial". El uso de la misma será exclusivamente para el análisis del caso inscrito, puesto que es fundamental para su comprensión y consecuente juzgamiento.

Quedan como responsables de salvaguardar esta información, el grupo de jurados nombrados y el comité coordinador del Premio.

Ciudad de México, a _____

Comité Coordinador Premio