

	Título: FICHA TECNICA CONTRATACION PROVEEDOR PARA TALLER CAPACITACION PLAN DE CHOQUE		Fecha de Actualización: ENERO 2023	
	Dirección/Gerencia:	DIRECCION COMERCIAL / SERVICIO AL CLIENTE		Página:

Nombre del Material o Equipo: FICHA TECNICA CONTRATACION PROVEEDOR PARA IMPLEMENTACION DE TALLER DE CAPACITACION DE CARA AL PLAN DE CHOQUE	Código:
Descripción del Equipo: Contratación de un proveedor de servicio de capacitación para impartir un taller tipo Team Building de cara a la implementación del plan de choque de servicio al cliente a todo el personal de la plataforma de servicio al cliente de la oficinas comerciales, centro de contacto, grandes clientes y área funcional de servicio al cliente, alrededor de 560 personas, con el objetivo de equipar a los participantes con herramientas que les permitan mejorar su servicio a clientes externos como internos, a través de los conocimientos que adquirirán en este taller vivencial.	
Forma y Dimensiones: La empresa debe de proveer: Una experiencia interactiva, contentiva de al menos 2 charlas magistrales, 4 dinámicas con sus respectivas reflexiones y 2 intervenciones de baile de activación (uno durante la mañana y otro durante el cierre). Fotografía y video de toda la actividad, presentando un video de desarrollo del evento para el cierre de la actividad. Este material debe ser entregado a la empresa para fines de difusión a criterio propio. Ingeniero de sonido con todas las herramientas necesarias para las dinámicas y sonido necesario para la actividad (micrófonos para el facilitador, micrófonos inalámbricos bocinas, consolas de sonido y música ambiente). Todo el material que se requiere para llevar a cabo las dinámicas y reflexiones (material de apoyo). La empresa debe proporcionar las herramientas necesarias para lo descrito. Los facilitadores deben de ser profesionales experimentados y acreditados en el entrenamiento de equipos con una experiencia mínima de 15 años impartiendo este tipo de talleres. (demostrable). Preferimos poder evaluar material audiovisual a través de youtube (o cualquier otra plataforma similar) o proporcionados por el proveedor. Debe remitir al menos 3 certificaciones como speaker y relacionadas al tipo de actividad y temas. Debe remitir al menos 5 referencias comerciales. El contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Valor del crecimiento personal, para que pueda estado con el servicio en el puesto de trabajo. • Valor del cliente para la organización. • Responsabilidades del Servidor. • Valor de la buena comunicación al momento de abordar a los clientes y a los compañeros de trabajo. • Tips relevantes y prácticos para dar información al momento de ofrecer excelencia en el servicio. La Metodología Conferencias, Talleres vivenciales, prácticas y herramientas modernas sobre los temas a dirimir, además de incluir recursos audiovisuales que apoyen y permitan transmitir. El taller se llevará a cabo en un hotel o salón confortable que permita el movimiento de los invitados en todo el salón) Evento de cierre Un evento de cierre tipo Hora Loca, con bailarinas, animación y video sobre la actividad (momentos relevantes y memorables). Escenografía Luces	

Para uso exclusivo de empleados de **EDE Este**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de Control de Documentación.
EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.

	Título: FICHA TECNICA CONTRATACION PROVEEDOR PARA TALLER CAPACITACION PLAN DE CHOQUE		Fecha de Actualización: ENERO 2023	
	Dirección/Gerencia:	DIRECCION COMERCIAL / SERVICIO AL CLIENTE		Página:

Descripción de las Partes: <ul style="list-style-type: none"> Charlas taller sobre servicio, Team Building. Evento de cierre Luces 	
Especificaciones Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> Fecha de la actividad domingo 5 de marzo del 2023. Horario: 8:00am a 5:00pm. Remisión cotización y programa con el detalle del desarrollo de cada actividad, con propuesta de pago. 	
Criterio de Sustitución: Ninguno	
Marcas & Modelos aprobados: Ninguno en específico	Posibles Proveedores: Ninguno
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> El proveedor debe enviar a Gerencia de Servicio al cliente las fichas técnicas. Requiere envío de programa con el desarrollo del evento en detalle y credenciales de los facilitadores y referencias comerciales, así como evidencias en video o referencias de consulta a youtube o cualquier otra plataforma. 	

Para uso exclusivo de empleados de **EDE Este**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de Control de Documentación.
EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.