

MAPA DE TREINAMENTO

1 Qualidade
Abordagem sobre a qualidade dos protocolos e ligações

2 Treinadores
Treinamento com foco em temática única.

3 Chamados
Recebimento de chamados imediatamente após o treinamento.

4 Maturidade
Acompanhamento e tira duvidas dos treinados.



Criando valores para o mapa

Um conjunto de associações e ofertas fornecidas por uma organização em troca das habilidades, capacidades e experiências que um funcionário traz a organização. É uma abordagem centrada nos funcionários, alinhada às estratégias de planejamento da força de trabalho integradas existentes por já ser informada por funcionários antigos e novos.

1. Qualidade

- Manual do Colaborador;
- FAQ;
- Registro de Protocolo;
- Ligações;
- Métricas;

2. Treinadores

- Procedimentos técnicos do sistema;
- Boas práticas do sistema;
- Dados para registro de protocolo;

3. Chamados

- Recebimento de protocolos com foco na temática aprendida no treinamento;
-

4. Maturidades

- Dúvidas tiradas exclusivamente com os Team Leader Técnico;
-

Mapa mental



Trilha de conhecimento

