



Nombre		CAPACITACIÓN PORTABILIDAD
HDR	Tipo	INGRESO
	Actualización Global	15/3/2023
	Versión	1
	Fecha de última actualización	22/3/2023
	Modificación Contenidos	
	Modificación	
Duración	Total días	PRIMEROS 30 DIAS
	Aula en días	8
	OJT en días	HASTA COMPLETAR MES
Población	Origen	EXTERNOS
	Destino	COMERCIAL
Habilidades Conocimientos	Duros	Sistemas/Procedimientos y procesos/Productos y Servicios/Calidad
	Blandos	Comunicación/Resolución/Habilidad Comercial
Exámenes	Cantidad	1
Responsables	Área	Entrenamiento
	Diseño Pedagógico	Pablo González
	Proceso Aula	Formador
	Proceso OJT	Formador y Líder
	Operacionales	Objetivos de la Operación: • Objetivo de Ventas.
Objetivos	Aprendizaje	Se espera que al finalizar el curso los participantes estén en condiciones de: • Conocer las características del producto de portabilidad. • Utilizar los sistemas de gestión requeridos para su desempeño en las gestiones del área de Portabilidad. • Distinguir las variables que pueden surgir en la operación de Portabilidad. • Ofrecer a clientes actuales o potenciales las diferentes opciones de la oferta comercial de manera ordenada y efectiva.
Requisitos	Lectura para el Formador	MATERIALES HDR: Manual del Formador. Padlet de Calidad. SIDEPRO
	en Aula	Aula Presencial: • 15 participantes (recomendado) • Acceso a todos los sistemas de gestión • Acceso a los recursos de la HDR • Aula presencial: • Asegurar que todos los participantes cuenten con PC. • El Formador además deberá de contar con los siguientes elementos: Proyector, Rotafolio, Marcadores, Papel Afiche, pegamento en aerosol, entre otros. • Aula virtual: • El formador debe tener encendida su cámara durante el dictado de la clase. • El formador debe asegurar la participación de todos los alumnos así como la comprensión de los temas realizando preguntas y llevando registro en el listado de asistentes para no omitir a nadie. • El formador es responsable de mantener el orden de la clase para un correcto dictado de los temas así como para resolver las consultas del alumnado.
	Break	Cada jornada de aula tendrá un break de 30 minutos distribuidos a criterio del formador: - un break de 30 minutos corridos. - 1 break de 15 minutos cada uno



ASESORES PORTABILIDAD				
Métricas	OJT	Aberrante	Obj. A 30 días	Aberrante
Minutos Hablados	120	100	100	N/A
postview	45	60	45	N/A
Ventas Portabilidad	20	15	18	N/A
Carga en Customer sin errores	80 %	70%	85%	N/A
Administrativo	45	60	25	N/A
Feedback positivos	4	2	5	N/A

Aclaración: tendrá como resultados finales PASA/NO PASA/PASA CON SEGUIMIENTO a 30 días.

En caso de PASA CON SEGUIMIENTO, se define PASA o NO PASA definitivo

Crterios PASA/ NO PASA:
Polinomios Con Aberrante
- Cumple todas: PASA
- Si las métricas están dentro del aberrante: PASA CON SEGUIMIENTO
En caso de PASA CON SEGUIMIENTO, se define PASA o NO PASA definitivo con valores en Objetivo a 30 días
- Los resultados no aplican a las definiciones anteriores: NO PASA

Finalizado el período de OJT los entregables serán:

Lista de participantes y resultados de polinomio.

Gestión de líder de Portabilidad:

Seguimiento en el proceso de OJT con las escuchas y métricas que se disponen en el proceso, el formador les estará solicitando la evidencia de las escuchas y devolución para que podamos lograr un mejor resultado.

El formador durante el proceso de OJT realizará soporte al asesor conectado desde un Teams colaborando con la búsqueda de scoring y las necesidades emergentes del asesor.