

Revisión de la lista de devoluciones de llamadas

HÁBITOS DE TRABAJO · QUÉ FALTA

Ian trabaja con la lista de devoluciones de llamadas de la recepción mientras el teléfono de la tienda sigue sonando entre llamadas de recogida. El supervisor pidió a la recepción devolver la llamada de cada nota de mensaje y marcar el resultado en el registro de devoluciones de llamadas. Ian ha hecho las llamadas, dejó dos mensajes de voz y movió las notas de papel a la bandeja de terminadas. Una nota tiene una extensión manchada, y otra tiene una casilla que podría significar que se contactó a la persona o que no hubo respuesta. La lista parece terminada, pero nadie comparó las notas con el registro antes del relevo. Si la bandeja se devuelve ahora, el próximo trabajador de recepción podría repetir una llamada o no hacer una.

Nombra el paso que falta en el proceso de Ian.

1. Registra el resultado de cada devolución de llamada en el registro de recepción después de hacer la llamada.
2. Coloca las notas terminadas en la bandeja de terminadas para que el supervisor las revise durante el relevo.
3. Dile al próximo trabajador de recepción que la lista de devoluciones de llamadas está completa y dónde se guardan las notas.

Para pensar: ¿Qué podría salir mal si las notas terminadas de devoluciones de llamadas se archivan antes de que alguien las compare con el registro?