CHECKLIST DE ONBOARDING - Auxiliares Administrativas

Día de descanso:
Contacto:
Nombre:
Fecha de inicio:

Tienda:
Usuario Academia ROGA:
Contraseña Academia ROGA:
Contraseña NOM
Contraseña RogaTAB:

Talento y Cultura Líder Academia ROGA

	Proceso de reclutamiento	Días de seguimiento 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Comentarios
	Firma del contrato																					
	Firma de responsiva control roga y tableta																					
	Explicación detallada del esquema de comisiones																					
	Claves de NOM y Academia Roga																					
	Llevarlo a tienda con el jefe ¡Bienvenida!																					
	Actividades obligatorias durante el primer mes de ingreso																					
	Plática de historia de la empresa, valores y decálogo de servicio																					
	Módulo I																					
	Módulo II																					
	Módulo III																					
	Decálogo de servicio																					
	Ciberseguridad																					
	Políticas de Ciberseguridad																					
	IMSS Bienestar psicosocial																					
	RogaTAB																					
	Curso manual comercial																					
	Curso control de inventarios																					
	Curso paga menos y apartado																					
	Curso de crédito																					
	Instalación de soporte Dások																					
	Instalación y uso de soportes para celulares y tabletas																					
	¿Porqué los clientes deberían de comprarte a tí?																					
	Conceptos del buen servicio al cliente parte 1																					
	Conceptos del buen servicio al cliente parte 2																					
	Tú motivación personal																					
	Habilidades para escuchar al cliente																					
	Técnicas profesionales de venta																					
	La apertura de la venta; pasando la resistencia al cliente																					
	La motivación del cliente																					
	Investigación: determinar deseos y necesidades																					
	Enfócate en el cliente																					
	Manejo de objeciones parte 1																					
	Manejo de objeciones parte 2																					
	Técnicas de cierre																					
	Consolidar una venta																					
	Las objeciones del cliente																					
	Haber realizado su servicio wow (1 por semana)																					
	Cursos en AR importantes de realizar																					
	Protección Civil																					
	Protección Civil familiar																					
	Protección Civil Incendios																					
	Protección Civil primeros auxilios																					
	Generando magia																					
	La resistencia al cliente																					
	Saludando al cliente																					
	La prueba de la amabilidad																					
	La demostración parte 1																					
	Curso de productos (Disponibles en Academia ROGA)																					
	Asistir a curso mensual de RogaTAB																					
	Acciones a realizar por el líder o capacitador																					
	Explicación de su área de trabajo																					
	Entregarle y explicarle su meta a trabajar durante el mes																					
	Explicar listados del call center trabajo diario según operación (innovacion)																					
	Explicación de cotizaciones útiles mensuales y sus metas																					
	Monitorear cotizaciones y llenado de solicitudes																					
	Curso Roga Tab I , II (Cotizador)																					
	Curso tipos de venta y políticas de crédito																					
	Conocer el formato IV3, que sepa como se vende, LU y L2																					
	Tipos de venta: Contado, MSI, apartado																					
	Explicación de como ayudan a otros departamentos																					
	Explicar promociones (dinero electrónico, temporada, celularmanía, paga menos, etc)																					
	Explicación de politicas y formatos de incentivos																					
	Explicación de intangibles (instalaciones y garantías si aplica en zona)																					
	Curso políticas complementarias de crédito (tabulador, clasificación clientes, datos coincidentes, política del 70)																					
	Explicar interpretación de respuestas crédito																					
	Evaluar de manera práctica Control ROGA																					
	Evaluar su avance en la meta que se le dio en el día 15																					
	Seguimiento meta personal de comisiones																					
	Introducción en automatizaciones y mejoras de servicio al cliente (Innovación)																					
	Explicación estrategia solicitudes autorizadas (Innovación)																					
	Explicación autenticación de clientes (Innovación)																					
	Actualización de celulares y correos (Innovación)																					
	Explicación de Rogabox y actualización de versiones																					

	Clientes cumpleañeros (Rogabox)
	Estrategia de solicitudes autorizadas día 15 y día 30 (Innovación)
	Exclusivo auxiliares administrativos
	Evaluar desempeño en control de efectivo
	Explicación proceso de devoluciones análogas
	Explicación de devolución de anticipos en enganche y apartado
	Repaso general de dudas de controles administrativos
	Explicación de recepción de pagos, buenas prácticas y cobranza
	Repaso general dudas del sistema/servicio procesos administrativos
	Explicación bono de recompra clientes AAA y AA
	Explicación de expedientes de entrega de mercancia
	Firma de expedientes Dinexpress
	Explicación de venta en línea y comercio electrónico
	Explicación de refacturación, programación de fletes e instalaciones
	Repaso general dudas manejo de inventario/ sistema/traspaso
	Expicación de tiendas estrella y tiendas problema (Auditoría)
	Explicación de aperturas y cierres de sucursal
	Opcionales de acuerdo a las necesidades de capacitación individual
	La resistencia al cliente
	Saludando al cliente
	La prueba de la amabilidad
	La demostración parte 1
	Manejo al experto 1
	Pasar la venta
	Señales de compra
	Ganarse el derecho a cerrar una compra
	Pasos para construir una carrera en el retail
	La trampa de la comparación
	Empatía contra la compasión
	Agregar adicionales
	Cuando piden un descuento
	La demostración parte 2
	Manejo al experto 2
	Reforzamiento de ciberseguridad en caso de incurrir en un tema de phishing
	Finalización del proyecto
	Sesión de entrega del programa
	Evaluación del programa (liga)