**Ejemplo de plantilla de informe
de fin de turno**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del empleado | Marta Hicks |
| Departamento | Atención al cliente |
| Puesto | Representante sénior |
| Fecha | 21/7/20XX |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Actividad | Hora de inicio | Hora de finalización | Descripción |
| Cuentas | 9:00 a.m. | 5:00 p.m. | Se asistió a los clientes que tenían consultas de facturación y actualizaciones de la cuenta. Se gestionaron las derivaciones del personal subalterno.  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
| Otros comentarios |
| Se resolvió el 85% de las consultas durante el primer contacto.  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Nombre del empleado | Marta Hicks |
| Firma |   |
| Nombre del líder de equipo | Henry McNeal |
| Firma |   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Resumen del turno: detalles sobre las tareas completadas y los problemas que surgieron |
| Se completaron 25 consultas de clientes. Se resolvió una importante discrepancia de cuentas que afectaba a un cliente de mucho tiempo. Surgieron desafíos debido a una interrupción del sistema que retrasó los tiempos de respuesta unos 30 minutos.  |
| Tareas pendientes | Es necesario realizar el seguimiento con TI para abordar el tiempo de inactividad del sistema. El problema del cliente XYZ debe volver a investigarse mañana. |
| Otros comentarios | Solicito capacitación en sistemas para los miembros más nuevos del personal.  |
| Verificación del equipo/inventario | El sistema telefónico y los auriculares funcionan correctamente. La computadora funcionó con lentitud durante la interrupción, pero se normalizó su velocidad después de reiniciarla. |

**Plantilla de informe de fin de turno**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del empleado |  |
| Departamento |  |
| Puesto |  |
| de la cita |  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Actividad | Hora de inicio | Hora de finalización | Descripción |
|  |  |  |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
|  |   |   |  |
| Otros comentarios |
|  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Nombre del empleado |  |
| Firma |  |
| Nombre del líder de equipo |  |
| Firma |  |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |
| Resumen del turno: detalles sobre las tareas completadas y los problemas que surgieron |
|  |
| Tareas pendientes |  |
| Otros comentarios |  |
| Verificación del equipo/inventario |  |

|  |
| --- |
| **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Si bien nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, la confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo. |