



# **EVALUACIÓN ENCARGADA Y AUXILIAR**

# CUESTIONARIO PARA ENCARGADA Y AUXILIAR

## Evaluación encargada.

### 1- ¿Menciona los pasos que debes seguir para realizar una orden de servicio?

- 1- Poner el numero de cajero.
- 2- Seleccionar el servicio.
- 3- Buscar el cliente
- 4- Poner el código de servicio
- 5- Agregar comentarios.
- 6- Poner el numero de piezas que deja el cliente.
- 7- Seleccionar el empleado que trabajara la orden.
- 8- Seleccionar el dia de programación.
- 9- Poner el anticipo ( o seleccionar el DPAd ).
- 10- Cuando es nota de tintoreria registrar los folios correspondientes a las piezas que deja el cliente.
- 11- Confirmar la orden .
- 12- Colocar la cantidad con que nos esta pagando.
- 13- Imprimir y confirmar.

### 2- ¿Cómo buscas los códigos de servicio?

\* servicio, prenda y F2 (ej.: \* tint pant F2).

### 3- ¿Menciona las formas de buscar un cliente para realizarle la orden?

Seleccionar "Busca" (por teléfono, nombre, etc.)

Seleccionar "Bus Cred."(por la TCF).

### 4- ¿Al dar de alta un cliente nuevo que datos son los que debemos pedirle?

Nombre

Teléfono

Dirección

Correo electrónico

Ofrecerle la TCF

### 5- ¿Como se registra una TCF?

Seleccionamos el código de barras.

Registramos el número de la credencial.

Seleccionamos dia, mes de cumpleaños y la edad del cliente

Confirmar.

### 6- ¿Menciona que beneficios tiene el cliente al adquirir su TCF?

Acumula el 5% del valor de su nota en puntos.

Un 8% de descuento al dejar pagada su orden.

Derecho a todas las promociones que tenemos.

**7- ¿Qué valor tiene cada 10 puntos acumulados.**

1- Cada 10 puntos equivalen a \$1 peso

**8- ¿Como buscas una orden en proceso?**

Seleccionamos "BO".

Ponemos el número de teléfono, nombre o apellido.

Damos enter y aparecen las órdenes que tenga en proceso el cliente.

**9- ¿Menciona los 6 pasos para dar de baja una orden de servicio?**

Seleccionamos "consulta"

Ponemos el numero de orden.

Seleccionamos entregar.

Colocamos el numero del cajero que entrega la orden

Si la orden no esta pagada ponemos la cantidad que nos esta pagando el cliente.

**Enter para confirmar e imprimir.**

**10- ¿Cuales son los 5 pasos para modificar una orden de servicio?**

Seleccionamos "consulta"

Ponemos el numero de orden.

Seleccionamos "modifica".

Ponemos el numero del cajero que esta modificando la orden.

Se hacen los cambios que se requieran ( se puede modificar el dia, el empleado, agregar servicios)

**11- ¿Cuando se le puede poner el anticipo a una orden de servicio?**

El anticipo solo se pone el mismo día que se recibió la orden.

**12- ¿Cuales son los 6 pasos a seguir para registrar el anticipo a una orden?**

Seleccionamos "consulta"

Ponemos el numero de orden

Seleccionamos "operación"

Seleccionamos "registrar abono a una orden de servicio".

Ponemos el numero de cajero.

Ponemos el anticipo que esta dejando el cliente.

**13- ¿Cuales son los 6 pasos para cancelar una orden de servicio?**

Seleccionamos consulta.

Ponemos el numero de orden.

Seleccionamos "operación"

Seleccionamos "cancelar orden de servicio".

Ponemos el numero de cajero que cancela la orden.

Ponemos el motivo de cancelación.

#### **14- ¿Como se registra una garantía?**

Consulta

Numero de orden

Seleccionamos garantía

Ponemos el numero de quien recibe

Ponemos el motivo por el que regresan la prenda

Ponemos la descripción de la (s) prendas.

Confirmar e imprimir.

#### **15- ¿Como reactivas la TCF?**

Primero se marca la venta de la reactivación para generar el tiket de venta.

Despues se selecciona "operación"

Seleccionamos "reactivación de credencial".

Ponemos el numero de cajero.

Ponemos el numero de credencial.

Ponemos el numero de la nota de venta.

Click en reactivar credencial

Confirmar.

#### **16- ¿Como sacas los reportes diarios de cada empleado?**

Seleccionamos "administracion"

Click en "programación por empleado por dia"

Ponemos el numero de empleado

Generar reporte

Imprimir reporte.

#### **17- ¿Cuales son los pasos para dar salida al trabajo externo?**

Seleccionamos administración

Control de ubicación (trabajo externo)

Ponemos el numero de empleado que da salida.

Seleccionamos entrada o salida.

Seleccionamos ubicación

Ponemos el numero de orden y damos enter para agregar a la lista.

Procesar movimientos

Imprimir reporte.

#### **18- ¿Cuales son los pasos para registrar la calidad de las ordenes de servicio en el sistema?**

Seleccionamos "operación"

Procesar control de calidad a multiples ordenes.

Ponemos el numero de cajero

Ponemos el numero de orden

Aprobar calidad

Actualizar.

### **19- ¿Cuales son los pasos para realizar el corte diario?**

Se registra el fondo de caja  
Seleccionamos corte  
Seleccionamos "conteo de caja"  
Registramos el efectivo, cheques y tarjeta  
Imprimir y confirmar  
Seleccionamos "generar corte"  
Imprimir corte "Z"

### **20- ¿Como realizas los reportes de nomina?**

Seleccionamos "administración"  
Click en Reg. Pago Ordenes por Empleado.  
Ponemos la contraseña  
Ponemos el numero cajero  
Ponemos el numero de empleado a quien se le va a pagar  
Seleccionamos el rango de programación  
Actualizar  
Visualizar  
Terminadas  
Procesar ordenes como pagadas.

## **TINTORERIA**

### **21- ¿Al recibir la ropa de tintoreria que es lo que debes de revisar frente al cliente?**

Quemaduras, botones, rasgaduras, decoloraciones, etc.

### **22- ¿Que es lo que debes anotar en el folio que se coloca en la prenda?**

El numero de orden y el dia de entrega.

### **23- ¿Que observaciones le debes hacer al cliente al recibir una chamarra de piel?**

Si es gamuza baja el tono de la piel  
Explicarle el proceso de lavado de la piel ( se desmancha, se lava, se humecta, se peina y si es necesario se da un retoque de pintura).

### **24- ¿En que parte se etiquetan las siguientes prendas:**

Pantalon : en la presilla izquierda o en el area del cierre.  
Camisa o blusa: en la etiqueta superior o etiqueta inferior lado izquierdo.  
Sacos : etiqueta del cuello o bolsa interior izquierdo.  
Corbatas : etiqueta parte trasera.

### **25- ¿Si estas en una sucursal donde no se procesa la ropa de tintoreria y recibes un trabajo urgente como lo debes enviar?**

Por separado en una bolsa transparente afuera del costal.

**26- ¿Cuando el chofer te deja la ropa de tintoreria que es lo que debes revisar para darle entrada.**

revisar el reporte diario de programación antes de que se valla el chofer.

**27- ¿Que es lo que debes revisarle a las prendas de tintoreria cuando ya se procesaron y antes de entregarlas al cliente?**

Que el folio coincida con la nota.

Que no traiga manchas

Que este bien planchada

**28- ¿Cuando entregas una orden que es lo que debes hacer frente al cliente?**

Contar las piezas de la orden.

## **PLANCHADO**

**29- ¿Que es lo que debes hacer al recibir ropa de planchado?**

Contarla frente al cliente

Agrupar todas las piezas con una liga o con un lienzo de tela.

Hacer las anotaciones que pida el cliente en la nota con letra grande y con marcador.

Poner el numero de la orden con marcador y números grandes.

Colocar la ropa en el lugar donde va la ropa que no esta trabajada.

**30- ¿Cuantas piezas deben programarse a la planchadora?**

Minimo 90 piezas según la capacidad de cada planchadora

**31- ¿Cual es la técnica para planchar una camisa?**

Empiezas por el cuello, sigues con la parte superior de la espalda, despues los puños marcando los tablones, despues las mangas, parte delantera de los hombros, parte delantera del lado de los botones, se va girando la prenda sobre la mesa para planchar la espalda marcando el tablón , la otra parte del frente, se coloca en el gancho abotonando el primer y tercer botón y se vaporiza en el gancho.

**32- ¿Como se deben embolsar las prendas de planchado?**

Camisas de 3 piezas por bolsa, pantalones hasta 4 piezas por bolsa.

Grapar la nota en la primer bolsa y anudar la primer bolsa con la ultima para evitar que se revuelvan las piezas.

**33- ¿Si estas programando plancha para mas de 3 dias que es lo que debes hacer?**

Pedir apoyo en alguna otra sucursal para evitar la programación a tantos días.

**34- ¿Cual es el mantenimiento que se debe realizar a las planchas?**

Limpiarlas con vinagre una vez a la semana las planchas de tanquesito.

Limpiar con el ezzy off la base de la plancha para retirar el almidon que se quede pegado.

Las planchas de caldera drenarlas todos los días al terminar el turno de la planchadora.

## EMPLEADOS

### 35- ¿Qué es lo que deben tener todos los empleados antes de comenzar a trabajar?

Su reporte de trabajo diario.

Ubicar todas las ordenes del reporte

Contar las piezas de cada orden antes de comenzar a trabajarla.

Empezar con las ordenes que tienen horario temprano.

### 36- ¿Cuanto se le debe programar a la costurera?

Se programa según su capacidad de trabajo y si realiza alguna otra actividad como atención a clientes (una costurera debe trabajar como minimo (\$1500 pesos diarios).

### 37- ¿Como puedes mantener el orden y la limpieza en la tienda?

Teniendo un rol de aseo donde todos colaboren.

Realizando cada uno su rol de aseo

Manteniendo su area de trabajo limpia y ordenada cada uno.

### 38- ¿Cuales son las principales operaciones de reparación de calzado?

Tapas, boleos, costuras, pegados.

### 39- ¿A cuanto tiempo se programan las pinturas y limpiezas?

A 4 dias .

### 40- ¿Que telas se pueden lavar en agua?

Algodón, polyester, nylon, sinteticos.

### 41- ¿Que telas se lavan solo en seco?

Lana, seda, rayon.

### 42- ¿Que te indica una etiqueta azul cuando viene en la prenda de tintorería?

Que la mancha puede salir lavandola en agua pero necesitas autorización del cliente porque la tela puede sufrir cambios en la textura o tamaño.

### 43- ¿Que te indica la etiqueta roja en una prenda de tintorería?

Que se trato la mancha pero no salió y si se sigue intentando la tela puede sufrir daño.

### 44- ¿Que tipo de prendas son las que se reciben para lavandería?

Ropa interior, sábanas, toallas.

### 45- ¿Que desmanchadores puedes utilizar para el lavado en agua?

Aqua Solv, Streetan, Streepro, Jinx, rust go.

**46- ¿Cada cuando se debe realizar la limpieza de la maquina ecologica?**

Cada 2 o 3 dias según la carga de trabajo que tiene.

**47- ¿Cada cuando se realiza las limpieza de la maquina de Percloro?**

Cada semana la limpieza del destilador.

**48- ¿Cuáles son los 4 pasos para ingresar la llave del sistema?**

Seleccionamos configuración.

Llave del sistema

Ingresar llave

Confirmar.

**49- Menciona tres acciones que debes de hacer al atender a un cliente?**

Saludar

Sonreir

Preguntarle en que le podemos ayudar o que servicio necesita.

**50- ¿Que busca un cliente al elegir nuestra tienda?**

Puntualidad en las entregas

Calidad en el servicio

Un trato amable

