

ANÁLISIS CRÍTICO DE LA ACTIVIDAD 3- TAREA 3

	SI	NO	COMENTARIOS
¿Ha saludado la asistente a domicilio al cliente?			
La asistente a domicilio ha hecho una pausa con tiempo suficiente para escuchar al cliente? (escucha activa)			
La asistente a domicilio ha excusado el retraso ¿? ?			
¿La asistente a domicilio confirma que el retraso ya ha sido señalado y justificado por el coordinador del equipo?			
La asistente a domicilio explica la situación			
¿La asistente a domicilio hace otra pausa para escuchar la reacción del beneficiario?			
¿Le pregunta al cliente si acepta que se le preste el servicio?			
¿Confirma con quién habla? (¿Confirme si es necesario hablar con la persona o el responsable?)			
¿La asistente a domicilio hace otra pausa para escuchar la reacción del beneficiario?			
¿Informa/ confirma la hora y la tarea prevista?			
¿La asistente a domicilio hace otra pausa para escuchar la reacción del beneficiario?			
La asistente a domicilio indicó el retraso? ¿Cuánto tiempo?			
¿Ha respetado la asistente a domicilio las formalidades de la conversación con el cliente? (cortesía, calma, saber escuchar y esperar...); ¿Ha sido tolerante y receptiva a la actitud del beneficiario?			
Trata de evitar el problema sugiriendo que los procedimientos se adapten al tiempo disponible?			
¿La asistente a domicilio informa a sus superiores?			
Toman nota de la situación ?			
Va al próximo cliente?			
OTROS COMENTARIOS:			