

Informe de Comisión Oficial

Para la justificación de viáticos y pasajes.

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos Fecha Informe: 31/10/2017

Nombre: Claudia Lizbeth Cázares Perez

Gafete: 6492

Viaje: 9797

Periodo del viaje: 25 al 27 de Octubre de 2017

Destino: Monterrey

Acciones realizadas:

Tres sesiones de grupo con duración de 1 hora con trabajadores, clientes del crédito FONACOT, para conocer sus opinión general con respecto al crédito FONACOT y otros productos de crédito que hayan utilizado e identificar los motivadores de contratación de productos crediticios, para proponer estrategias que permitan aumentar la colocación de créditos del Instituto.

Revisión de participación de productos Crédito Mujer Fonacot, Viajemos Todos por México y Crédito Tradicional, materiales de difusión y proceso para la revisión de documentos y otorgamiento de crédito.

Resultados:

Se presentaron 18 clientes en la Sucursal Monterrey para las tres sesiones de grupo que tuvieron duración de una hora, en la que encontramos retroalimentación del servicio en sucursal, producto FONACOT, campañas de Call Center, destino del crédito, opinión de crédito seguro, entre otros temas relevantes para la difusión del crédito FONACOT y mejora en el servicio.

Obtención de información acerca de los siguientes procesos: filtro en sucursal, sistema de citas, atención a clientes, aclaraciones y sus requisitos.

Contribuciones al INFONACOT:

Aportar a que los trabajadores formales conozcan más de los beneficios que les ofrece el crédito del Instituto Fonacot.

Conclusiones:

Con la información recabada nos apoya a realizar mejoras en el otorgamiento de créditos, así como identificar las necesidades actuales de los trabajadores. Así mismo nos permitirá realizar mejoras en los productos y generar nuevas propuestas.

Atentamente,



Claudia Lizbeth Cázares Pérez