

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Arianne Medina

Extensión: 2816

arianne.medina@umbrella-trade.com

Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

Generado automáticamente — Sistema de Auditoría de Calidad
Fuente: Análisis de transcripciones de llamadas

1. Evaluación de Calidad de Llamadas

Se evaluaron 40 transcripciones aleatorias de llamadas con duración ≥ 60 segundos.

Saludo y presentación

**7/10**

Estructura consistente: 'Aló, qué tal? Buen día' + nombre cliente + producto + razón de llamada (reprogramación). Algunos saludos truncados o con nombres de producto distorsionados por transcripción.

Conocimiento de producto

**7/10**

Conocimiento sólido de múltiples productos (Gliconol, Turbo Slim, Bioprost, Cardiox, Broten, Alfaman, Calmano, Flexacil). Diferencia Bioprost de Alfaman correctamente. Explica dosificación, verificación de autenticidad y sello sanitario.

Manejo de objeciones

**6/10**

Repertorio limitado: 'tenemos cobertura nacional' para ubicación y 'frasco gratis' para precio. Cuando clientes rechazan firmemente, persiste con '¿cuál sería el motivo?' sin abordar la causa real. No tiene técnicas profundas de recuperación.

Técnica de recuperación

**7/10**

Técnica primaria efectiva: propone fechas específicas, horarios, confirma direcciones, ofrece promoción 4x3. Mejor recuperación: cliente frustrado por entrega fallida — ofreció cambiar motorizado y reprogramó exitosamente.

Empatía y rapport

**7/10**

Tono consistentemente educado y paciente. Se adapta a situaciones difíciles (duelo, accidentes familiares, emergencias laborales). Usa 'no se preocupe' frecuentemente. Rapport algo formulaico sin personalización profunda.

Sin presión indebida

**7/10**

Generalmente no aplica presión excesiva. Cuando clientes rechazan claramente, acepta con gracia. Patrón de presión moderada: en algunos casos sigue ofreciendo promoción después de que el cliente claramente quiere terminar la conversación.

Gestión de la recuperación

**8/10**

Dimensión más fuerte. Propone fechas y horarios específicos, confirma direcciones con referencias, explica métodos de pago (efectivo, Yape, transferencia, tarjeta). Verifica entregas realizadas pidiendo foto por WhatsApp. Corrige direcciones cuando cliente cambió de ciudad.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Opera en horarios apropiados (08:08-17:04). Sigue procedimientos correctos de identificación y confirmación. Algunas llamadas se cortan o terminan de forma incompleta, posiblemente técnico.

SCORE GENERAL

7.0/10

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

● **+51966436395 — 24/06 08:38 — 196s**

Excelente recuperación de entrega fallida. Cliente frustrado por sábado sin entrega. Ofreció cambiar motorizado, propuso fecha, horario, verificó dirección completa, confirmó producto (Calmano cápsulas + crema) y precio. Convirtió cliente enojado en reprogramación confirmada.

● **+51931013370 — 13/07 12:32 — 343s**

Llamada más larga y completa. Cliente escéptico sobre autenticidad. Explicó distribución exclusiva por Xilar, código de registro sanitario, sello de autenticidad, inspección antes de pagar. Dosificación (2 cáps/día con 2L agua). Confirmó entrega sábado 5pm.

● **+51986442565 — 27/06 09:35 — 188s**

Fuerte demostración de conocimiento. Diferenció Bioprost de Alfaman (próstata vs potencia), explicó fórmula natural vs genéricos de farmacia, aplicación del gel. Recuperó exitosamente cliente relucante.

● **+51941670351 — 17/06 10:59 — 96s**

Buena flexibilidad geográfica. Cliente fuera de su ciudad. Ofreció cobertura nacional, exploró alternativas, y cuando no funcionó, programó callback para viernes. Eficiente con plan de seguimiento claro.

● **+51989523413 — 02/07 08:08 — 72s**

Seguimiento limpio. Referenció compromiso previo de callback, explicó producto (Cardiox), aceptó timeline del cliente (retorno viernes), y programó callback preciso. Profesional y eficiente.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51902721670 — 25/06 11:26 — 60s**

Interacción incompleta. Cliente abre con '¿Otra vez?' mostrando molestia por llamadas repetidas. Tras saludo y pitch, la llamada termina abruptamente sin seguimiento programado ni resolución.

● **+51983134868 — 22/06 11:53 — 69s**

Pobre manejo de rechazo firme. Cliente dice 'ya no desea' dos veces claramente. Operadora ignora el rechazo diciendo 'estábamos llamando para reprogramar'. Apertura inusual ('¿Vosotros?', '¡Aloha!').

● **+51967636818 — 18/06 08:15 — 99s**

Conexión débil y adaptación pobre. Audio deficiente, cliente claramente no enganchado. Empuja promoción 4x3 a pesar de falta de interés. Llamada termina con cliente diciendo solo 'Amén'. Sin seguimiento programado.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Estructura de proceso y disciplina consistente — sigue marco de llamada confiable (saludo, identificación, producto, razón, propuesta de reprogramación) en virtualmente cada llamada
- ✓ Gestión efectiva de entregas — maneja cambios de motorizado para entregas fallidas y solicita verificación WhatsApp para entregas confirmadas. Modelo de conversión queja-a-reprogramación
- ✓ Desvinculación respetuosa — ante situaciones genuinas de dificultad (duelo, accidentes, emergencia económica) acepta con gracia y deja puerta abierta

Áreas de mejora

- Repertorio limitado de manejo de objeciones — depende casi exclusivamente de 'cobertura nacional' y 'frasco 4 gratis'. Necesita técnicas variadas: reencuadre empático, argumentos de urgencia de salud, testimonios
- Reconocimiento insuficiente antes de redirigir — ante objeciones o rechazos, a veces salta directamente a contra-oferta sin validar primero la preocupación del cliente
- Llamadas incompletas o terminadas abruptamente — varias llamadas terminan sin resolución clara, sin fecha de reprogramación ni cierre profesional

4. Resumen Ejecutivo

Operador: Arianne Medina (ext 2816)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Transcripciones evaluadas: 40

Metodología: evaluación independiente de 8 dimensiones de calidad

CALIFICACIÓN FINAL

7.0 / 10

Nivel: **ACCEPTABLE**

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

Nota metodológica

Esta evaluación se basa en una muestra de 40 transcripciones aleatorias. Con este tamaño de muestra, el margen de error estimado es de ± 0.5 puntos. Las diferencias menores entre operadores no son estadísticamente significativas. Los hallazgos cualitativos (fortalezas, debilidades, patrones) son las conclusiones más confiables de este análisis.