

# Auditoría de Calidad

## Departamento de Recuperaciones

---

**Erika Muñoz**

Extensión: 2804

erika.munoz@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  $\geq 60$  segundos.

### Saludo y presentación

**7/10**

Estructura consistente: nombre + producto + beneficio + razón de llamada. En algunas llamadas omite la presentación completa, abriendo informalmente ('Amiguita, es por el producto de calmano') sin identificación.

### Conocimiento de producto

**7/10**

Conocimiento sólido de 8+ productos (Brotén, Alfaman, Flexacil, Cardio, TurboSlim, Papaya Cleanse, Liluama, Gelulon Revita). Explicación detallada de mecanismo de Alfaman (activación testosterona, desintoxicación próstata, uso del gel).

### Manejo de objeciones

**6/10**

Maneja objeciones de autenticidad eficazmente citando certificación MINSA/DIGESA. Sin embargo, renuncia demasiado rápido ante rechazos firmes. Ofreció tarjeta de crédito a cliente que claramente no podía pagar — respuesta desajustada.

### Técnica de recuperación

**6/10**

Reagendamiento es su técnica más fuerte. Llamada modelo con Francisco Caceres: programó entrega sábado, confirmó dirección, instrucciones de dosificación, producto bonus. Pero muchas llamadas terminan con 'cuando pueda, vuelva a solicitar' — cierre pasivo.

### Empatía y rapport

**8/10**

Dimensión más fuerte. Lenguaje cálido y paciente ('no se preocupe', 'le comprendo', 'tranquilo'). Ante cliente cuyo teléfono fue robado exclamó '¡Ay, Dios mío!' mostrando empatía genuina. Términos de cariño naturales sin sonar forzados.

### Sin presión indebida

**8/10**

Generalmente respeta decisiones del cliente sin presión excesiva. Cuando clientes declinan, cierra educadamente. Presión menor en algunos casos donde insiste con 'es un producto totalmente original' tras rechazo firme.

### Gestión de la recuperación

**7/10**

Buena gestión logística en recuperaciones exitosas: confirma fecha, ventana horaria, dirección con referencia, cantidad, precio, método de pago y dosificación. Ofrece envío nacional como alternativa. Falla en no asegurar fechas concretas de callback.

### Cumplimiento normativo

**7/10**

Sigue procedimientos correctos: identificación, producto, razón. Informa que el número es computarizado. Referencia certificaciones MINSA/DIGESA. Horarios apropiados (07:26-16:59). Área de preocupación: dijo a cliente que su producto recibido no era original sin evidencia clara.

**SCORE GENERAL****7.0/10**

## 2. Ejemplos de Llamadas

### Mejores llamadas

● **+51991834012 — 02/07 16:52 — 255s**

Llamada modelo de recuperación. Cliente Francisco Caceres acepta Broten. Confirma entrega sábado, negocia horario exacto (12:00), verifica dirección (SJL, Campoy), instrucciones de dosificación (2 cápsulas diarias antes de comidas), producto bonus (4 por precio de 3).

● **+51922571654 — 23/06 08:13 — 262s**

Excelente demostración de conocimiento de producto. Explica mecanismo de Alfaman en detalle (desintoxicación próstata, activación testosterona, uso del gel), tratamiento completo (7 productos), y programa callback.

● **+51944075041 — 10/07 12:20 — 200s**

Recuperación efectiva bajo logística difícil. Cliente con teléfono robado, trabaja lejos de Juliaca. Navega obstáculos pacientemente, explica pago contra entrega, programa entrega sábado por la mañana.

● **+51913871556 — 13/07 07:26 — 151s**

Excelente manejo de situación de pago parcial. Cliente Julia explica que solo tenía la mitad del dinero cuando llegó el motorizado. Escucha sin presionar, ofrece reprogramar.

● **+51940925930 — 07/07 15:56 — 95s**

Llamada modelo sin presión. Cliente Marcelina viajó y no tiene dinero. Responde con empatía ('No se preocupe'), cierra con gracia cuando cliente sigue declinando.

### Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51939068516 — 24/06 14:39 — 90s**

Presión problemática. Cliente Linda dice 'no tengo plata' repetidamente. Erika insiste con promoción y ofrece tarjeta de crédito como último recurso — desajustado con la realidad económica del cliente.

● **+51941728749 — 08/07 08:23 — 66s**

Intento débil con final abrupto. Cliente dice 'ya no voy a creer'. Respuesta genérica ('es totalmente original, natural') no aborda la desconfianza subyacente. Termina sin cierre ni despedida.

● **+51985860565 — 04/07 11:55 — 79s**

Apertura pobre sin saludo formal ('Amiguita, es por el producto de calmano'). Cliente canceló porque no envían a Cerro de Pasco. Ofrece Olva pero demasiado tarde.

## 3. Fortalezas y Áreas de Mejora

### Fortalezas

- ✓ Estilo interpersonal cálido y consistente — lenguaje empático que genera confianza incluso cuando clientes declinan
- ✓ Conocimiento sólido del portafolio de 8+ productos con explicaciones detalladas de mecanismos de acción más allá del guión
- ✓ Gestión logística efectiva en recuperaciones exitosas — confirma fecha, horario, dirección, cantidad, pago y dosificación

### Áreas de mejora

- Cierre pasivo con clientes indecisos — demasiadas llamadas terminan con 'cuando pueda, vuelva a solicitar' en lugar de asegurar fecha concreta de callback
- Repertorio limitado de manejo de objeciones — cicla entre reagendamiento y mención de promoción sin usar testimonios, urgencia de salud o configuraciones alternativas
- Lapsos ocasionales en estructura de llamada — algunas llamadas sin saludo, cierres abruptos o inicio a mitad de tema

## 4. Resumen Ejecutivo

Operador: Erika Muñoz (ext 2804)

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  $\pm 0.5$  puntos. Las diferencias menores entre operadores no son estadísticamente significativas. Los hallazgos cualitativos (fortalezas, debilidades, patrones) son las conclusiones más confiables de este análisis.