

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Josmary Montilla

Extensión: 868

josmary.montilla@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

**8/10**

Notablemente consistente en las 40 llamadas: se identifica por nombre ('le saluda Josemary Montilla'), indica su rol ('representante del tratamiento de [producto]'), y explica razón de llamada ('entrega pendiente, quisiéramos corroborar el motivo'). Fórmula bien internalizada.

Conocimiento de producto

**7/10**

Trabaja con amplio rango de productos (Gliconor, Alfaman, Broten, Cardiox, Bioprost, TurboSlim, Papaya Clean, Flexacil, Yaluron Revita, Seaxan, Calmano). En llamada de 741s demuestra conocimiento fuerte: dosificación (2 veces/día, 30 min antes de comidas), duración del tratamiento (2 meses), restricciones de estilo de vida.

Manejo de objeciones

**7/10**

Maneja objeciones comunes competentemente. Ante acusación de estafa, aclara calmadamente el modelo de pago contra entrega. Ante queja de precio, diferencia productos originales vs falsificados. Ante queja de entrega, se disculpa, valida frustración y ofrece notar en sistema. A veces acepta rechazo sin explorar más.

Técnica de recuperación

**6/10**

Enfoque básico pero funcional: callback en una semana, promoción disponible, re-registro en web. Recuperaciones exitosas bien ejecutadas con fechas, horarios y direcciones. Pero frecuentemente acepta 'no' sin intentar recuperación más profunda.

Empatía y rapport

**8/10**

Una de las áreas más fuertes. Lenguaje empático consistente: 'no se preocupe', 'le entiendo', 'son cosas que pueden pasar'. Ante cliente con queja de entrega, escucha sin interrumpir y promete personalmente devolver llamada. Adapta tono bien a clientes mayores.

Sin presión indebida

**9/10**

Presión muy baja en todas las llamadas. Nunca usa tácticas de miedo ni urgencia falsa. 'Para que no pierda su promoción' es técnica de retención suave, no presión. En la llamada educativa de 741s, es persistente en explicar pero de forma educativa, no presionante.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Cuando logra reprogramación, es exhaustiva: confirma fechas y ventanas horarias, verifica direcciones, confirma producto y precio, recuerda mantener teléfono disponible para llamada del motorizado. Ofrece cobertura nacional para clientes viajando.

Cumplimiento normativo

**8/10**

Opera en horarios apropiados (07:24-16:27). Identificación correcta, producto y razón de llamada. Procesa rechazos correctamente. Refiere a re-registro en web cuando corresponde. No hace afirmaciones médicas excesivas. Cierra llamadas profesionalmente.

SCORE GENERAL**7.5/10**

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

● **+51968175626 — 03/07 15:46 — 741s**

Llamada excepcionalmente detallada (12+ minutos). Maneja cliente frustrado con múltiples quejas de producto, confusión de precios y preocupaciones de salud. Diferencia productos originales vs falsificados, dosificación (2/día, 30 min antes de comidas), restricciones de estilo de vida. Reprograma entrega exitosamente.

● **+51953227789 — 20/06 10:14 — 100s**

Recuperación limpia y eficiente. Cliente viajando pero interesado. Confirma día (lunes), ventana horaria (4-6pm), verifica dirección ('Avenida Malecón Checa'), confirma producto y precio exacto (3 Cardiox + gel Bioprost, 297 soles). Textbook.

● **+51982728661 — 24/06 16:27 — 107s**

Recuperación fluida. Permite al cliente elegir día y hora, ofrece dos ventanas (2-4pm o 4-6pm), confirma dirección ('Edificio Los Arrayanes, 1008'), precio (3 Yaluron Revita, 297 soles). Profesional y bien estructurada.

● **+51958348910 — 07/07 10:19 — 245s**

Excelente manejo de queja justificada de entrega. Cliente molesto porque motorizado no apareció. Escucha sin interrumpir, valida ('todos tenemos responsabilidades'), se disculpa, promete notar la falla y personalmente comprometerse a devolver llamada.

● **+51900609122 — 19/06 11:45 — 175s**

Manejo paciente de cliente que explica extensamente por qué no pudo recibir. Escucha explicación completa sin apurar, valida con 'claro que sí le entiendo, son cosas que pueden pasar'. Cliente se siente escuchado y respetado.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51993483019 — 15/07 16:08 — 119s**

Fragmentos 'ya, ya, ya' antes del saludo. Programó entrega para siguiente mañana, pero al final la cliente revela que no ha juntado el dinero todavía — reprogramación prematura. Debíó confirmar disponibilidad económica antes de agendar.

● **+51923365069 — 17/06 12:33 — 79s**

Saludo incompleto — no se identifica claramente. Audio pobre con cliente respondiendo 'ya, ya, ya' repetitivamente. No logra establecer comunicación efectiva. Termina sin resolución ni paso siguiente.

● **+51992279555 — 18/06 07:24 — 71s**

Tropieza con nombre del producto ('tratamiento de papaya... del tratamiento de papaya clean'). Cliente desinteresada pide que dejen de llamar. Llamada a las 07:24 — muy temprano, pudo contribuir a la irritación.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Consistencia excepcional en estructura de saludo — fórmula clara y profesional (nombre + empresa/producto + razón) en virtualmente todas las 40 llamadas
- ✓ Empatía y paciencia genuinas — nunca confronta, nunca sube la voz, valida preocupaciones con frases como 'no se preocupe', 'le entiendo', 'son cosas que pueden pasar'. Clientes frecuentemente agradecen su trato
- ✓ Reprogramación exhaustiva cuando se logra — confirma toda la logística (fecha, horario, dirección, producto, precio, llamada del motorizado), reduciendo probabilidad de segundo fallo de entrega

Áreas de mejora

- Aceptación prematura de rechazo — en muchas llamadas acepta el primer 'no' sin explorar más. Recurre a 'le devuelvo la llamada en una semana' o 'se puede volver a registrar en nuestra página' demasiado rápido
- Uso limitado de técnicas alternativas de recuperación — repertorio estrecho (callback en semana, re-registro web). Raramente ofrece alternativas de pago, cantidades reducidas, urgencia de salud o testimonios
- Falta de cierre claro en llamadas confusas — en llamadas con audio pobre o clientes confundidos, no siempre establece pasos siguientes claros

4. Resumen Ejecutivo

Operador: Josmary Montilla (ext 868)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Transcripciones evaluadas: 40

Metodología: evaluación independiente de 8 dimensiones de calidad

CALIFICACIÓN FINAL

7.5 / 10

Nivel: **ACEPTABLE**

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.