

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Luis Sosa

Extensión: 554

luis.sosa@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**

Patrón estructurado consistente: nombre ('Mi nombre es Luis Eduardo Sosa') + empresa/producto + razón de llamada ('usted realizó un pedido con nosotros, queríamos coordinar la entrega'). Presente en prácticamente todas las llamadas evaluables.

Conocimiento de producto

**7/10**

Buen conocimiento general del portafolio (Cardiox, Gliconor, Alfaman, Bioprost, Broten, TurboSlim, Yaluron Revita). Diferencia correctamente Alfaman (potencia) de Bioprost (prostatitis). Llamada de 338s con explicación detallada de Cardiox para hipertensión.

Manejo de objeciones

**6/10**

Repertorio razonable pero formulaico: envío a provincias, pago con tarjeta de crédito, descuentos. Cuando clientes expresan fuerte desconfianza, intenta contrarrestar con 'registro sanitario' pero renuncia rápido. Raramente investiga la causa raíz.

Técnica de recuperación

**6/10**

Moderada: envío a provincias, pago con tarjeta y reagendamiento como herramientas principales. Varias llamadas terminan con 'no se preocupe, la anulación del sistema' sin agotar opciones. Tiende a rendirse después de 1-2 intentos.

Empatía y rapport

**7/10**

Tono educado y respetuoso. Usa 'estimado/a', 'caballero', 'señora', 'no se preocupe', 'comprendo', 'disculpe la molestia'. No discute con clientes cortantes. Se adapta a clientes ocupados. Rapport correcto pero sin personalización profunda.

Sin presión indebida

**8/10**

Generalmente evita presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta con gracia. No usa culpa ni urgencia agresiva. Excepción: presionó a cliente hospitalizado para recibir pedido 'hoy en horas de la tarde' — falta de sensibilidad.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Buena gestión logística en recuperaciones exitosas: confirma direcciones, ofrece horarios, verifica detalles de entrega, confirma precios y promociones. Maneja verificaciones post-entrega pidiendo fotos por WhatsApp. No siempre asegura fechas concretas de callback.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Identificación correcta, descripciones claras, flujo de coordinación de entrega apropiado. Procesa cancelaciones correctamente. Audios con chatter personal al inicio y canto/música antes de que la llamada conecte.

SCORE GENERAL**7.0/10**

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

● **+51925593057 — 30/06 10:15 — 151s**

Excelente recuperación de cliente molesta que esperó entrega previa. Escucha pacientemente, confirma horario (jueves 3-6pm), verifica dirección (Pacas Mayo, Urb. Santa Victoria), confirma precio promocional. Cliente pasa de frustrada a satisfecha.

● **+51920124124 — 25/06 10:54 — 262s**

Fuerte demostración de conocimiento. Cliente quería Bioprost para prostatitis pero estaba registrado para Alfaman. Identificó error, explicó diferencia, ofreció cambio y coordinó entrega para sábado.

● **+51980557713 — 17/06 11:07 — 338s**

Llamada más larga y detallada. Cliente con dudas sobre tomar Gliconor y Cardiox junto con medicación existente. Explicaciones detalladas sobre beneficios, compatibilidad y continuidad del tratamiento.

● **+51937797483 — 19/06 15:29 — 137s**

Recuperación limpia con cliente que reprogramó. Confirmó dirección nueva, verificó disponibilidad (lunes 12-4pm), comunicó precio promocional (2 frascos + 1 gratis + regalo Gelbio Pros). Cierre bien estructurado.

● **+51928198460 — 19/06 09:49 — 193s**

Buena llamada de verificación post-entrega. Pregunta sistemáticamente sobre cantidad recibida y monto pagado. Explica proceso de verificación con foto por WhatsApp. Profesional y exhaustivo.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51914113054 — 17/06 11:44 — 128s**

Cliente explícitamente hospitalizado ('todavía no salgo del hospital'). Luis presiona para entrega el mismo día ('¿tiene posibilidad de recibir hoy en horas de la tarde?') repitiendo la pregunta. Anula el pedido en lugar de acomodar un callback a fin de mes.

● **+51928315821 — 23/06 14:41 — 64s**

Apertura completamente no profesional. Operador parece estar cantando antes de que la llamada conecte. Aunque puede ser audio pre-conexión, refleja falta de profesionalismo.

● **+51957869977 — 04/07 10:37 — 71s**

Cliente ya canceló y dice 'ya no' claramente. Luis sigue mencionando descuento promocional tras el rechazo. Falta de sensibilidad a la negativa clara y repetida del cliente.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Saludo estructurado consistente — fórmula confiable (nombre + empresa + producto + razón) en prácticamente cada llamada, establece contexto rápida y profesionalmente
- ✓ Buena caja de herramientas logísticas — utiliza eficazmente envío a provincias, cuotas con tarjeta de crédito y reagendamiento para crear alternativas cuando clientes no pueden recibir en el momento/lugar original
- ✓ Tono respetuoso y paciente — mantiene compostura incluso con clientes difíciles o cortantes, usa lenguaje educado consistentemente

Áreas de mejora

- Renuncia demasiado rápido a leads recuperables — después de 1-2 respuestas estándar, recurre a 'no se preocupe, la anulación del sistema'. Necesita repertorio más profundo y resolución creativa de problemas
- Falta de programación firme de seguimiento — cuando clientes dicen 'yo le llamo' o 'en unos días', acepta sin asegurar fecha/hora específica de callback. Reduce probabilidad de recuperación exitosa
- Presión ocasional a clientes vulnerables — incidente del paciente hospitalizado y descuentos a clientes que firmemente declinaron muestran momentos donde no lee bien la situación del cliente

4. Resumen Ejecutivo

Operador: Luis Sosa (ext 554)

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.