

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

María Pereda

Extensión: 2496

maria.pereda@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 en la mayoría: saludo + nombre + producto + razón de llamada. Algunos problemas técnicos afectan la apertura. Llamada al buzón de voz con contenido personal es violación seria.

Conocimiento de producto

**6/10**

Conocimiento básico de productos (Flexacil, Bioprost, Broten, Cardiox, Gliconorm, Papaya Cleanse, Calmano, Alfaman). Explica niveles de precio y promociones. Sin embargo, a veces proporciona información mínima sin explicar beneficios proactivamente.

Manejo de objeciones

**6/10**

Compostura razonable ante objeciones comunes. Ofrece tarjeta de crédito como alternativa, cantidades reducidas. Pero en llamada con cliente que niega haber ordenado, insiste con 'tenemos una grabación de usted' escalando el conflicto en lugar de desescalar.

Técnica de recuperación

**6/10**

Enfoque estándar: reagendar o sugerir re-registro en web. Coordina entregas eficientemente cuando cliente acepta. Pero la frase 'se vuelve a registrar en la página' se usa como cierre genérico sin agotar opciones de recuperación.

Empatía y rapport

**7/10**

Tono respetuoso y paciente. Ante hospitalización responde 'Lamento oír eso'. Ante duelo familiar, acepta sin presionar. Usa 'uy' y 'entiendo' como marcadores empáticos. Falla en desescalar en la llamada de disputa de identidad.

Sin presión indebida

**8/10**

Generalmente respeta decisiones sin presión excesiva. Acepta rechazos después de uno o dos seguimientos. En una llamada repite '¿para qué fecha?' cuatro veces a pesar de que el cliente dice repetidamente que no tiene dinero.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Competente en programación y logística. Confirma dirección, negocia horario, coordina con motorizado. Verifica entregas pidiendo foto por WhatsApp. A veces usa 'se vuelve a registrar' en lugar de tomar pasos proactivos.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Horarios apropiados (08:08-17:07). Identifica producto y razón. Sigue modelo contra-entrega. Violación seria: buzón de voz con contenido personal/romántico ('mi amor, yo te quiero'). Chatter pre-llamada no profesional.

SCORE GENERAL

6.8/10

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

● **+51923967283 — 11/07 08:21 — 157s**

Excelente recuperación de Broten. Negocia horario de entrega por la tarde con cliente en el trabajo, confirma dirección (Villa María del Triunfo), arregla llamada del motorizado. Cliente satisfecho.

● **+51941372000 — 09/07 09:44 — 251s**

Paciencia y conocimiento sobresalientes con Papaya Cleanse. Explica diferencias de precio por cantidad (1 frasco + envío vs 2 frascos + 3ro gratis). Permite deliberación del cliente y programa seguimiento en 2 días.

● **+51946410060 — 22/06 09:52 — 256s**

Llamada más sustancial. Explica uso de gel Bioprost ('frotación de manera externa'), maneja confusión con Alfaman, confirma promoción (3 frascos + gel) y programa entrega según calendario de pago del cliente.

● **+51941405419 — 07/07 15:13 — 67s**

Recuperación eficiente de El Zoma. Cliente en Cusco solicita entrega viernes por la mañana. Confirma dirección ('la rinconada, San Sebastián'), programa entrega y recuerda llamada del motorizado.

● **+51963180075 — 02/07 15:36 — 91s**

Programación limpia de Bioprost. Confirma entrega sábado por la tarde (desde las 4pm), verifica dirección, confirma producto y precio (3 Bioprost). Cierre profesional.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51998734962 — 01/07 09:16 — 76s**

Buzón de voz completamente no profesional — contenido personal/romántico ('mi amor, yo te quiero', 'todo lo que te voy a traer va a ser un desastre'). Violación seria de procedimiento.

● **+51936418669 — 14/07 11:34 — 193s**

Pésimo manejo de conflicto. Cliente niega haber ordenado (posible robo de identidad). En lugar de desescalar, insiste con 'tenemos una grabación de que usted...' enfureciendo más a la cliente.

● **+51951402934 — 15/07 16:08 — 162s**

Cliente dice 'no hay dinero todavía' al menos 5 veces y pide que dejen de llamar. Operadora sigue preguntando '¿para qué fecha podríamos comunicarnos?' repetidamente. Persistencia que frustra al cliente.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Estructura de llamada consistente y profesional — fórmula confiable de saludo-identificación-propósito en prácticamente cada llamada
- ✓ Manejo respetuoso de circunstancias del cliente — hospitalización, duelo, viaje y dificultad financiera tratados con empatía sin presión indebida
- ✓ Coordinación logística competente — confirma direcciones, negocia ventanas de entrega, coordina con motorizado y explica detalles de producto y precio

Áreas de mejora

- Comportamiento no profesional en buzón de voz — incidente con contenido personal/romántico y chatter pre-llamada requieren acción correctiva seria
- Habilidades deficientes de desescalamiento de conflictos — ante clientes hostiles argumenta sobre grabaciones en lugar de disculparse y desengancharse profesionalmente
- Técnica de recuperación formulaica con profundidad de persuasión limitada — raramente usa beneficios del producto, ajustes de cantidad o abordaje de preocupaciones subyacentes

4. Resumen Ejecutivo

Operador: María Pereda (ext 2496)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Transcripciones evaluadas: 40

Metodología: evaluación independiente de 8 dimensiones de calidad

CALIFICACIÓN FINAL

6.8 / 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.