

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Marieta Villarán

Extensión: 2549

marieta.villaran@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 mayoría: saludo + auto-identificación ('Soy Cristina') + empresa + producto + razón. Algunos saludos truncados o apresurados. Usa el alias 'Cristina' en las llamadas.

Conocimiento de producto

**7/10**

Conocimiento operativo de 9+ líneas de producto (Brotem, Cardiox, Gliconol, Papaya Cleanse, Yaluron Revita, SeaSan, Flexa, Alfaman, Calmano). Dosificación correcta (2 cápsulas diarias, uno en ayunas, uno antes del almuerzo). Dificultad para responder objeciones de autenticidad.

Manejo de objeciones

**6/10**

Maneja objeciones comunes adecuadamente ofreciendo reagendamiento. Ante objeciones fuertes (desconfianza, mala experiencia previa) sus respuestas son limitadas. Ofrece verificación WhatsApp del registro sanitario como táctica positiva. Pero recurre demasiado rápido a 'se registra en la publicidad'.

Técnica de recuperación

**6/10**

Logra algunas recuperaciones exitosas con coordinación de entrega mismo día con POS, instrucciones de dosificación y recordatorio de boleta. Sin embargo, en ~50% de llamadas recurre a 'se registra en la publicidad' tras la primera objeción sin explorar alternativas.

Empatía y rapport

**7/10**

Tono educado y paciente. Usa 'comprendo', 'entiendo', 'de acuerdo'. Ante cirugía de cliente, escucha pacientemente. Ante accidente de familiar, muestra comprensión. Secuencias repetitivas de 'sí, sí, sí' (70+ veces) en una llamada sugieren desenganche.

Sin presión indebida

**8/10**

Generalmente no aplica presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta la decisión. Excepción: presionó a jubilado con dificultad económica con 'usted solicitó los productos' y empujó promoción — inadecuado dada vulnerabilidad económica del cliente.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Confirma fechas de retorno, establece días de callback específicos, verifica direcciones. Coordina entrega con POS, dosificación y solicitud de boleta. Pero demasiado frecuentemente recurre a 'se registra en la publicidad' en lugar de establecer follow-up concreto.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Horarios apropiados (07:47-16:49). Recuerda solicitar boleta de compra. Menciona registro sanitario vigente. Problemas: comentarios no profesionales antes del saludo ('pero no le metas otras cosas', '¿ves qué bonito te sirves?') capturados en la grabación.

SCORE GENERAL

6.9/10

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

● **+51969628872 — 01/07 11:27 — 159s**

Llamada completa modelo con Manuel Santilla. Saludo claro, reprogramación exitosa, e instrucciones detalladas de dosificación de Gliconol (2 cápsulas diarias, uno en ayunas, uno antes del almuerzo), recomendaciones dietéticas (sin azúcar, sin sal, ejercicio, agua).

● **+51996481112 — 11/07 12:15 — 126s**

Recuperación exitosa con Adolfo. Coordinó ventana horaria (3-5pm), pago con POS para cliente que quería tarjeta, dosificación, recordatorio de boleta. Ejecución completa del proceso de recuperación.

● **+51989660677 — 02/07 16:49 — 114s**

Recuperación efectiva con Pedro. Identificó pedido pendiente, acomodó horario del cliente (mañana 12-2pm), confirmó dirección, detalló productos (3 frascos + 1 gel retardante), dosificación, boleta. Textbook.

● **+51910295470 — 22/06 14:49 — 112s**

Buen esfuerzo de recuperación con cliente que inicialmente niega haber ordenado. Pacientemente confirma fecha de pedido, proporciona dirección para activar memoria, re-explica producto, programa callback para viernes.

● **+51984906249 — 09/07 12:50 — 114s**

Fuerte manejo de objeciones con Graciela que canceló por desconfianza. Respuesta sustancial sobre autenticidad (registro sanitario, verificación de boleta), ofrece verificación por WhatsApp — solución adaptativa centrada en el cliente.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51963570179 — 18/06 15:29 — 228s**

Llamada más larga con Edith. Dos secuencias de 'sí' repetido (70+ total) sugiriendo desenganche o glitch técnico. Dice 'se registra otra vez en la policía' (queriendo decir 'publicidad'). Termina sin paso concreto a pesar de interés futuro genuino.

● **+51970980301 — 20/06 10:50 — 139s**

Cliente jubilado dice que el precio es muy alto. Operadora insiste con 'usted solicitó los productos' y empuja promoción 4x3. Presión inadecuada hacia persona con vulnerabilidad económica evidente.

● **+51999987046 — 09/07 11:40 — 93s**

Llamada caótica con Corpus Vega. Presentación fragmentada, descripción de producto inconexa. Loops repetitivos ('¿cuándo? ¿cuándo? ¿cuándo?'). Sin resultado concreto, sin programación, sin cierre profesional.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Estructura de llamada consistente — fórmula clara de apertura (saludo + nombre + empresa + producto + razón) que da contexto inmediato. Especialmente importante para recall donde clientes pueden haber olvidado su pedido
- ✓ Manejo respetuoso de rechazos — generalmente acepta decisiones del cliente sin presión excesiva, manteniendo reputación de marca y dignidad del cliente
- ✓ Amplio conocimiento del portafolio de productos — familiaridad con 9+ líneas de producto, capaz de proporcionar dosificación, precios y explicaciones de beneficios específicas

Áreas de mejora

- Abandono prematuro de intentos de recuperación — en ~50% de llamadas recurre a 'se registra en la publicidad y nosotros lo llamamos' ante la primera objeción sin explorar alternativas (cantidades menores, fechas diferentes, argumentos de salud)
- Falta de preguntas diagnósticas — raramente pregunta por qué el cliente duda o qué preocupación específica impide recibir el pedido. Más preguntas descubrirían situaciones recuperables
- Artefactos de audio no profesionales y loops de repetición — comentarios a colegas antes del saludo y secuencias extensas de 'sí, sí, sí' reflejan mal en la calidad de llamada

4. Resumen Ejecutivo

Operador: Marieta Villarán (ext 2549)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Transcripciones evaluadas: 40

Metodología: evaluación independiente de 8 dimensiones de calidad

CALIFICACIÓN FINAL

6.9 / 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.