

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Myleydy Morán

Extensión: 1505

myleydy.moran@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: saludo + nombre cliente + auto-identificación + producto + razón de llamada. Se detectan conversaciones personales filtrándose antes del saludo en varias llamadas y un intento de buzón de voz no profesional.

Conocimiento de producto

**7/10**

Dominio sólido del portafolio (Alfaman, Broten, Cardiox, Gliconol, Flexacil, Yaluron Revita, Papaya Cleanse, Turboslim). En llamada de 590s explica mecanismo de Alfaman, dosificación y que no es pastilla instantánea sino suplemento a largo plazo.

Manejo de objeciones

**6/10**

Maneja objeciones comunes (no en casa, viajando, sin dinero) adecuadamente ofreciendo alternativas. Pero recurre rápido a 'le devolvemos la llamada' o 'para algún familiar' sin explorar la causa raíz del rechazo. Repertorio limitado de técnicas.

Técnica de recuperación

**6/10**

Moderada habilidad de recuperación. Usa eficazmente reagendamiento y descuentos disponibles. Ofreció paquete menor cuando cliente no tenía dinero suficiente. Sin embargo, acepta rechazos relativamente rápido tras uno o dos intentos estándar.

Empatía y rapport

**7/10**

Tono consistentemente educado y paciente. Ante cliente con nieta en UCI, respondió con comprensión y difirió la venta. En llamada de 590s respondió la misma pregunta múltiples veces sin mostrar frustración. Maneja bien clientes mayores y confundidos.

Sin presión indebida

**8/10**

Generalmente evita presión excesiva. Cuando clientes declinan, acepta tras una o dos re-ofertas sin tácticas de miedo ni urgencia agresiva. A veces menciona descuento/promoción tras rechazo firme, pero nunca de forma agresiva.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Efectiva en programación y logística: pregunta horarios preferidos, confirma direcciones, recuerda montos a pagar. Verifica entregas ya realizadas pidiendo confirmación por WhatsApp. Algunas llamadas terminan sin confirmación completa.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Opera dentro de procedimientos correctos. Problemas: conversaciones personales antes del saludo en múltiples llamadas, buzón de voz no profesional con exclamaciones ('Ay, Dios mío'). Algunas llamadas muy temprano (07:08, 07:11).

SCORE GENERAL

6.9/10

2. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

● **+51910321934 — 07/07 16:47 — 143s**

Excelente recuperación de cliente frustrado por entrega fallida. Reprogramó para viernes 9-10am, confirmó monto, cantidad de frascos y recordó sobre llamada del motorizado.

● **+51910243294 — 04/07 13:26 — 93s**

Recuperación limpia y eficiente. Reprogramó para jueves por la tarde, confirmó precio (396 soles por 3 Broten + 1 gratis) y dirección de entrega.

● **+51904972631 — 19/06 15:03 — 590s**

Llamada más larga de la muestra. Paciencia excepcional con cliente con muchas preguntas sobre Alfaman. Explicó que no es pastilla instantánea, dosificación, hidratación. Programó entrega para lunes.

● **+51941075155 — 29/06 15:03 — 69s**

Eficiente y completa. Reprogramó para jueves, confirmó monto, contenido (Alphaman + gel Bioprost) y dirección. Cliente cooperativo.

● **+51950767005 — 22/06 12:35 — 155s**

Buen manejo de entrega retrasada. Confirmó producto (Liluama, 3 frascos), programó para día siguiente, verificó dirección cerca de Colegio Notarios de Puno.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51966412997 — 22/06 08:10 — 117s**

Buzón de voz con comportamiento completamente no profesional: frases sin sentido, exclamaciones. No dejó mensaje de voz profesional. Lapso serio de profesionalismo.

● **+51928881667 — 02/07 11:25 — 81s**

Mala calidad de audio agravada por el manejo. Cliente no podía entenderla. Se quejó de no ser llamada a la hora acordada. Disculpa mínima sin resolución real.

● **+51981601234 — 03/07 10:29 — 169s**

Conversación personal filtrada al inicio. Cliente confundido sobre productos, alternó entre Brote y Bioprost sin aclarar. Cliente colgó frustrado.

3. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Estructura de saludo consistente en casi todas las llamadas — saludo, identificación, producto y razón
- ✓ Paciencia y compostura excepcionales — en llamadas largas (590s, 379s) con clientes confusos nunca pierde la calma ni muestra frustración
- ✓ Programación y logística efectivas — pregunta horarios preferidos, confirma direcciones, recuerda montos y cantidad de productos

Áreas de mejora

- Filtración de audio personal no profesional — conversaciones personales capturadas antes del saludo en múltiples llamadas y buzón de voz no profesional
- Manejo de objeciones superficial — recurre rápidamente a respuestas genéricas ('el descuento sigue disponible', 'para un amigo o familiar') sin explorar la causa raíz del rechazo
- Reconocimiento insuficiente de fallas de servicio — cuando entregas fallan o se retrasan, las disculpas son mínimas sin acciones correctivas concretas

4. Resumen Ejecutivo

Operador: Myleydy Morán (ext 1505)

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.