

AUDITORÍA DE CALIDAD EQUIPO DE RECUPERACIONES

Perú — Umbrella Trade

Período: 15 de junio — 13 de julio de 2026

8 operadores evaluados

Metodología: Análisis de CDR (PBX ext), transcripciones de llamadas,
datos de órdenes y métricas de persistencia

Fuente: BigQuery + raw_dialogs | Filtro: extensión PBX por operador

RESUMEN EJECUTIVO

Período: 15 jun — 13 jul 2026

KPIs Globales del Equipo

Total de llamadas:	37,486	en 29 días calendario
Llamadas contestadas:	14,121	(37% tasa de respuesta)
Horas de conversación:	355.2	horas totales
Teléfonos únicos:	10,958	clientes contactados
Entregas rescatadas:	2	(rechazos confirmados: 36)
Operadores activos:	8	(equipo de recuperaciones)

Hallazgos Críticos

HALLAZGO 1: Solo 2 entregas con confirmación registrada en el sistema en 29 días (Myleydy: 1, Marieta: 1). Se procesaron 36 rechazos. Es posible que rescates exitosos no estén reflejados en los eventos del CRM.

HALLAZGO 2: Arianne Medina — 89.8% de llamadas bajo 30s (promedio 17.7s). Sin transcripciones auditables en la mayoría de sus llamadas. Requiere investigación.

HALLAZGO 3: Disparidad significativa en duración promedio de llamadas — desde 17.7s (Arianne) hasta 59.0s (Luis). Las llamadas muy cortas no permiten gestión de recuperación efectiva ni generan transcripciones auditables.

HALLAZGO 4: La calidad de las interacciones es generalmente buena cuando hay conversación sustantiva. La objeción más frecuente de los clientes es la desconfianza sobre la autenticidad del producto, lo que dificulta la labor de recuperación.

Metodología

Esta auditoría evalúa la calidad de trabajo de cada operador del equipo de recuperaciones. Su función es rescatar órdenes rechazadas por clientes y salvar entregas, no vender. Análisis basado en:

- CDR (Call Detail Records) filtrados por extensión PBX asignada a cada operador
- Transcripciones de llamadas con duración >60s obtenidas de raw_dialogs (join vía audio_src)
- Datos de órdenes del sistema CRM (public_orders, public_order_event)
- Métricas de persistencia (intentos por teléfono) y distribución de llamadas por día
- Cada operador fue evaluado en 8 dimensiones con escala 1-10, basadas en evidencia de sus llamadas

Dimensiones de Evaluación

- 1. Saludo y presentación — identificación clara, producto y motivo de la llamada
- 2. Conocimiento de producto — precisión en beneficios, dosificación, precios
- 3. Manejo de objeciones — respuesta a rechazos, desconfianza, quejas por entregas fallidas
- 4. Técnica de recuperación — capacidad de revertir un rechazo y rescatar la entrega
- 5. Empatía y rapport — tono, paciencia, adaptación a la situación del cliente
- 6. Presión indebida — (10=sin presión, 1=presión excesiva)
- 7. Gestión de la recuperación — reprogramación, seguimiento, verificación de entrega
- 8. Cumplimiento normativo — horarios, procedimientos correctos, calidad de la gestión

RANKING Y MÉTRICAS COMPARATIVAS

Ranking General por Puntaje Promedio

#	Operador	Ext	Llamadas	Contest.	Dur.Prom	Horas	Rescate	Rechaz.	Puntaje
1	Erika Muñoz	2804	5635	1813	43.8s	68.57h	0	0	8.1
2	Luis Sosa	554	4139	2136	59.0s	35.03h	0	0	7.6
3	Josmary Montilla	868	3698	1345	39.8s	40.88h	0	0	7.4
4	Myleydy Moran	1505	6607	2835	35.7s	65.58h	1	12	7.1
5	Mary Cabezas	2837	3186	1340	46.2s	40.89h	0	0	7.0
6	Marieta Villarán	2549	3233	1136	37.8s	33.97h	1	0	6.9
7	María Pereda	2496	5180	2196	28.9s	41.65h	0	24	6.0
8	Arianne Medina	2816	5808	1320	17.7s	28.62h	0	0	5.9

Métricas de Persistencia

Operador	Tel.Únicos	Prom/Tel	3+ Int.	5+ Int.	10+ Int.	Máx Int.	Tasa Resp.
Erika Muñoz	1576	3.6	1161	350	15	20	32%
Luis Sosa	1320	3.1	793	235	18	13	52%
Josmary Montilla	1326	2.8	756	170	4	14	36%
Myleydy Moran	1628	4.1	1118	512	86	20	43%
Mary Cabezas	1226	2.6	644	96	14	12	42%
Marieta Villarán	1099	2.9	711	122	11	12	35%
María Pereda	1438	3.6	1035	350	28	16	42%
Arianne Medina	1345	4.3	1120	456	59	18	23%

Productos por Operador

Erika Muñoz	Cardiox, Alpha Man, Flexacil, Glyconorm, Papaya Cleanse
Luis Sosa	Cardiox, Alpha Man, Glyconorm, Flexacil, Bioprost, Papaya Cleanse
Josmary Montilla	Cardiox, Alpha Man, Glyconorm, Flexacil, Bioprost
Myleydy Moran	Cardiox, Alpha Man, Flexacil, Glyconorm, Bioprost
Mary Cabezas	Cardiox, Alpha Man, Flexacil, Glyconorm, Papaya Cleanse
Marieta Villarán	Cardiox, Alpha Man, Flexacil, Bioprost, Papaya Cleanse
María Pereda	Cardiox, Glyconorm, Alpha Man, Flexacil, Papaya Cleanse
Arianne Medina	Cardiox, Alpha Man, Glyconorm, Flexacil, Papaya Cleanse

#1 Erika Muñoz

erika.muñoz@umbrella-trade.com | Ext: 2804 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	5,635	(235/día en 24 días)
Contestadas:	1,813	(32.2% tasa de respuesta)
Duración promedio:	43.8s	(>30s: 3,382 >60s: 869 >180s: 113)
Horas conversación:	68.57h	en 1,576 teléfonos únicos
Eventos de órdenes:	Sin registro	(no se registraron cambios de estado)
Persistencia:	3.6 int/tel	(10+: 15 máx: 20)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		9/10
Conocimiento producto		8/10
Manejo objeciones		8/10
Técnica de recuperación		6/10
Empatía y rapport		9/10
Sin presión indebida		9/10
Gestión recuperación		7/10
Cumplimiento normativo		9/10

PROMEDIO GENERAL:8.1 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

- 16/06 16:42 | +51950000068 | 313s

Seguimiento a Seaxsan para la vista. Cliente indica que ya recibió 2 frascos pero falta uno. Erika investiga cuánto pagó, detecta discrepancia con otro proveedor. Manejo profesional del caso.
- 17/06 15:11 | +51945310602 | 133s

Llamada por Gliconol. Cliente rechaza: 'Varias compañías me han fallado, ya no creo en eso'. Erika pregunta motivo con empatía, acepta la decisión sin presión.
- 20/06 12:53 | +51987119518 | 218s

Seguimiento Liluama. Clienta rechaza: 'Dicen que es mentira todo lo que pasa por internet'. Erika diferencia productos originales de falsificaciones, explica diferencia de precios. Buen manejo.
- 30/06 17:08 | +51959241719 | 140s

Alfamag, cliente pregunta '¿Dónde lo puedo recoger?'. Erika explica entrega a domicilio, coordina horario ágilmente. Cliente acepta entrega inmediata.
- 06/07 16:13 | +51928030561 | 345s

Papaya Clean. Clienta dice que no la encontraron el día programado. Erika se disculpa, reprograma para día siguiente, explica dosificación. Cierre cálido: 'no te preocupes, mañana se recibe'.

Fortalezas

- Mejor presentación del equipo: saludo estructurado y profesional, se identifica claramente
- Excelente empatía: trato cálido con 'mi señor', 'mi señora', paciencia con clientes difíciles
- 68.57 horas totales de conversación — mayor tiempo dedicado al cliente del equipo
- Manejo superior de objeciones sobre autenticidad de productos, diferencia originales de falsificaciones
- Respeto la decisión del cliente sin presión indebida cuando rechaza el producto
- Seguimiento proactivo: ofrece WhatsApp para enviar información adicional

Debilidades

- Tasa de respuesta baja (32.2%) — sugiere problemas en los horarios de marcación o calidad de la base asignada
- Muchas llamadas terminan sin compromiso concreto de reprogramación de entrega
- No se registran eventos de cambio de estado en órdenes — sin visibilidad de su impacto en el pipeline

Recomendaciones

- Modelo de referencia en calidad de atención — replicar su estilo de presentación y empatía al equipo
- Mejorar técnica de cierre: buscar compromiso concreto de fecha/hora de entrega en cada llamada
- Optimizar horarios de marcación para mejorar tasa de respuesta
- Evaluar si la base de clientes asignada tiene potencial real de rescate

#2 Luis Sosa

luis.sosa@umbrella-trade.com | Ext: 554 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	4,139	(180/día en 23 días)
Contestadas:	2,136	(51.6% tasa de respuesta)
Duración promedio:	59.0s	(>30s: 1,579 >60s: 551 >180s: 79)
Horas conversación:	35.03h	en 1,320 teléfonos únicos
Eventos de órdenes:	Sin registro	(no se registraron cambios de estado)
Persistencia:	3.1 int/tel	(10+: 18 máx: 13)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		9/10
Conocimiento producto		8/10
Manejo objeciones		7/10
Técnica de recuperación		6/10
Empatía y rapport		7/10
Sin presión indebida		8/10
Gestión recuperación		7/10
Cumplimiento normativo		9/10

PROMEDIO GENERAL: 7.6 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

16/06 19:43 | +51941570129 | 235s

Recall Gliconor. Se presenta como 'Luis Eduardo Sosa'. Cliente confundido porque le llamaron de varias empresas con el mismo nombre. Luis explica que su producto tiene código de registro sanitario y está avalado por especialistas.

17/06 16:13 | +51980557713 | 202s

Recall Cardiox. Explicación detallada del mecanismo de 3 etapas del producto: limpieza vascular, desintoxicación y reducción de colesterol. Clienta ya tomó 3 frascos y pregunta por continuidad.

17/06 16:37 | +51912558883 | 310s

Recall Bioprost. Se presenta como 'Luis Eduardo Sosa'. Cliente reclama que le vendieron producto falso anteriormente: 'Con ese producto me engañaron, eso es falso'. Luis pregunta cómo lo tomó para verificar si fue uso incorrecto.

19/06 17:29 | +51928352038 | 134s

Recall Turboslim. Clienta está de viaje. Luis ofrece enviar a la provincia donde se encuentra: 'Tiene envíos a nivel nacional completamente gratis'. Buena adaptación a la situación del cliente.

26/06 22:14 | +51929826272 | 249s

Recall Turboslim. Se identifica como 'Luis Eduardo Sosa'. Clienta tuvo emergencia y viajó a Juliaca. Luis reprograma para el lunes cuando regrese. Verifica dirección de entrega.

Fortalezas

- Mejor tasa de respuesta del equipo (51.6%) — más de la mitad de sus llamadas son contestadas
- Se identifica de forma clara y consistente en todas las llamadas
- Excelente conocimiento de productos: explica mecanismos de acción (3 etapas de Cardiox, etc.)
- Mayor duración promedio de llamada (59.0s) — conversaciones sustantivas y completas
- 35 horas de conversación total — alto nivel de dedicación al cliente
- Buena adaptación: ofrece envíos a otras provincias cuando el cliente no está en su dirección

Debilidades

- Muchas conversaciones de calidad que no terminan en compromiso firme de reprogramación
- Solo 23 días activos de 24 posibles
- No se registran eventos de cambio de estado en órdenes — sin visibilidad de su impacto en rescates

Recomendaciones

- Capitalizar su excelente técnica de presentación y conocimiento de producto para cerrar reprogramaciones
- Buscar siempre compromiso concreto de fecha/hora de entrega al final de cada llamada
- Modelo de referencia junto con Erika Muñoz por la calidad y profesionalismo de sus interacciones
- Evaluar si la base de clientes asignada tiene potencial real de rescate

#3 Josmary Montilla

josmary.montilla@umbrella-trade.com | Ext: 868 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	3,698	(154/día en 24 días)
Contestadas:	1,345	(36.4% tasa de respuesta)
Duración promedio:	39.8s	(>30s: 2,265 >60s: 526 >180s: 25)
Horas conversación:	40.88h	en 1,326 teléfonos únicos
Eventos de órdenes:	Sin registro	(no se registraron cambios de estado)
Persistencia:	2.8 int/tel	(10+: 4 máx: 14)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		8/10
Conocimiento producto		7/10
Manejo objeciones		7/10
Técnica de recuperación		7/10
Empatía y rapport		7/10
Sin presión indebida		8/10
Gestión recuperación		7/10
Cumplimiento normativo		8/10

PROMEDIO GENERAL:7.4 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

- 26/06 14:50 | +51995100522 | 155s

Recall Cardiox. Se identifica completamente: 'Josemary Montilla, representante del tratamiento'. Cliente dice que no ha desayunado. Josmary ofrece volver a registrarse en la web.
- 26/06 20:34 | +51938158486 | 153s

Recall Calmano. Clienta ya recibió el producto. Josmary verifica cuántas cajas recibió (3), ofrece enviar instrucciones por WhatsApp con fotos del tratamiento. Gestión postventa excelente.
- 01/07 15:42 | +51921866003 | 198s

Recall Gliconor. Cliente objeta precio ('en la promoción veo cómodo, pero a la hora de pedir es elevado'). Josmary explica diferencia con productos falsos del mercado. Queda en llamar al día siguiente.
- 03/07 20:46 | +51968175626 | 741s

Llamada más larga (12+ min). Recall Calmano. Cliente reclama diferencia de precio. Josmary verifica descuento, explica promoción detalladamente, resuelve queja con paciencia.
- 06/07 16:33 | +51930590072 | 160s

Recall Gliconor. Clienta ya recibió y está tomando el producto. Josmary confirma tratamiento y ofrece seguimiento futuro para verificar resultados.

Fortalezas

- Presentación más completa del equipo: nombre, cargo y motivo de la llamada siempre
- Gestión postventa destacada: verifica recepción, ofrece instrucciones por WhatsApp
- Buen equilibrio entre persistencia y respeto: promedio 2.79 intentos/teléfono (el más bajo)
- Llamadas sustantivas: promedio 39.8s con buena densidad de contenido

Debilidades

- Volumen de llamadas relativamente bajo (154/día vs. promedio del equipo de 190+)

- Menor número de teléfonos contactados (1.326) sugiere base de clientes limitada
- Falta buscar compromiso firme de reprogramación cuando el cliente muestra disposición

Recomendaciones

- Aumentar el volumen diario de llamadas para ampliar oportunidades de rescate
- Replicar su modelo de presentación estructurada al resto del equipo
- Capitalizar mejor su gestión postventa para asegurar que la entrega se concrete
- Buscar siempre un compromiso de fecha/hora cuando el cliente acepta reprogramar

#4 Myleydy Moran

myleydy.moran@umbrella-trade.com | Ext: 1505 | Rol: Recall / Mixed

Indicadores Clave

Llamadas totales:	6,607	(275/día en 24 días)
Contestadas:	2,835	(42.9% tasa de respuesta)
Duración promedio:	35.7s	(>30s: 3,690 >60s: 638 >180s: 45)
Horas conversación:	65.58h	en 1,628 teléfonos únicos
Órdenes confirmadas:	1	(tránsito: 3 rechazos procesados: 12)
Persistencia:	4.1 int/tel	(10+: 86 máx: 20)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		7/10
Conocimiento producto		7/10
Manejo objeciones		7/10
Técnica de recuperación		7/10
Empatía y rapport		7/10
Sin presión indebida		7/10
Gestión recuperación		8/10
Cumplimiento normativo		7/10

PROMEDIO GENERAL: 7.1 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

15/06 20:42 | +51918468684 | 132s

Recall Bioprost. Se identifica como 'Mileri Morán'. Coordina entrega pendiente. Cliente confirma pedido de tratamiento completo por soles. Ofrece entrega el mismo día.

19/06 20:03 | +51904972631 | 590s

Recall Alfaman (9 min). Cliente reclama que hace 2-3 semanas pidió y nunca llegó. Myleydy explica que el motorizado no pudo contactarlo. Describe beneficios del producto con detalle. Reagenda para el lunes.

23/06 13:51 | +51942004937 | 379s

Recall Cardiox. Cliente recibió un producto diferente ('como goma'). Myleydy verifica pedido original (3 frascos Cardiox en cápsulas + gel Bioprost). Detecta que cliente recibió de otro proveedor.

23/06 15:44 | +51928558156 | 278s

Recall Papaya Cleanse. Coordina entrega para el viernes. Clienta negocia precio y cantidad. Myleydy ofrece regresar la llamada al día siguiente para confirmar.

03/07 15:29 | +51981601234 | 169s

Recall Bioprost. Cliente confundido: dice que ya le entregaron algo similar hace poco. Myleydy intenta clarificar pero el cliente está manejando y no puede hablar. Llamada sin cierre.

Fortalezas

- Mayor volumen del equipo: 6.607 llamadas, 275/día, 24 días activos
- Operadora más activa en gestión de órdenes: 1 confirmada, 3 en tránsito, 12 rechazos procesados
- 65.58 horas de conversación total — alto nivel de dedicación
- Buena gestión de reclamos por entregas fallidas y productos de otros proveedores
- Ofrece horarios flexibles y se adapta a la disponibilidad del cliente

Debilidades

- Variación en la pronunciación del nombre por la transcripción automática puede generar confusión en registros
- Persistencia excesiva: 86 teléfonos con 10+ intentos, máximo 20 en un teléfono
- De 16 eventos de órdenes gestionadas, solo 1 terminó confirmada y 12 fueron rechazos definitivos
- Promedio de duración (35.7s) por debajo de lo óptimo para conversación de cierre

Recomendaciones

- Verificar claridad de pronunciación al presentarse para evitar errores de transcripción
- Reducir intentos máximos por teléfono a 5-7 para evitar acoso
- Mejorar técnica de persuasión para revertir rechazos — la mayoría de sus gestiones terminan en rechazo confirmado
- Aplicar su volumen de trabajo con las técnicas de calidad de Erika y Josmary

#5 Mary Cabezas

mary.cabezas@umbrella-trade.com | Ext: 2837 | Rol: Recall / Mixed

Indicadores Clave

Llamadas totales:	3,186	(152/día en 21 días)
Contestadas:	1,340	(42.1% tasa de respuesta)
Duración promedio:	46.2s	(>30s: 2,259 >60s: 605 >180s: 56)
Horas conversación:	40.89h	en 1,226 teléfonos únicos
Eventos de órdenes:	Sin registro	(no se registraron cambios de estado)
Persistencia:	2.6 int/tel	(10+: 14 máx: 12)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		7/10
Conocimiento producto		7/10
Manejo objeciones		7/10
Técnica de recuperación		6/10
Empatía y rapport		8/10
Sin presión indebida		8/10
Gestión recuperación		6/10
Cumplimiento normativo		7/10

PROMEDIO GENERAL:7.0 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

16/06 20:35 | +51980621738 | 220s

Recall Gliconorm. Cliente dice que compró de otra empresa el mismo producto a menor precio. Mary investiga, descubre que no fue su empresa. Maneja situación con calma.

23/06 14:05 | +51931594960 | 133s

Recall Cardiox. Recuerda al cliente su pedido de 3 frascos + gel Bioprost. Ofrece reprogramar con plazo máximo hasta el jueves. Cliente acepta.

24/06 22:14 | +51983198899 | 282s

Recall Bioprost. Cliente pregunta detalles, Mary explica ofertas disponibles. Cliente pide precio menor pero Mary informa que no hay más opciones. Cierra sin venta pero con respeto.

01/07 14:18 | +51924464371 | 149s

Recall Calmano. La persona que contesta no es la titular, indica que su hermana no está. Mary pregunta cuándo puede devolver la llamada. Gestión correcta.

02/07 17:32 | +51953505430 | 129s

Recall Papaya Cleanse. Cliente dice que habló por WhatsApp y quedó con el chico para enviar. Mary ofrece cancelar o reprogramar. La cliente prefiere coordinar por WhatsApp.

Fortalezas

- Mayor duración promedio del equipo (46.2s) — conversaciones sustantivas
- Buen manejo de situaciones donde el cliente compró a la competencia
- Tono respetuoso y empático, no ejerce presión sobre el cliente
- Baja persistencia (2.6 intentos/teléfono) — equilibrio adecuado
- Buena capacidad de investigación: detecta pedidos de otros proveedores

Debilidades

- Solo 21 días activos de 24 posibles — 3 días de inactividad
- Volumen de llamadas bajo (151/día) comparado con el equipo
- Falta buscar compromiso concreto de reprogramación cuando el cliente muestra disposición

Recomendaciones

- Aumentar el volumen diario de llamadas a mínimo 200/día
- Garantizar actividad los 24 días hábiles del periodo
- Aprovechar su habilidad investigativa para diferenciarse de la competencia
- Buscar siempre compromiso firme de fecha/hora de entrega en cada interacción

#6 Marieta Villarán

marieta.villaran@umbrella-trade.com | Ext: 2549 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	3,233	(141/día en 23 días)
Contestadas:	1,136	(35.1% tasa de respuesta)
Duración promedio:	37.8s	(>30s: 1,851 >60s: 419 >180s: 21)
Horas conversación:	33.97h	en 1,099 teléfonos únicos
Órdenes confirmadas:	1	(tránsito: 0 rechazos procesados: 0)
Persistencia:	2.9 int/tel	(10+: 11 máx: 12)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		7/10
Conocimiento producto		7/10
Manejo objeciones		7/10
Técnica de recuperación		6/10
Empatía y rapport		7/10
Sin presión indebida		8/10
Gestión recuperación		7/10
Cumplimiento normativo		6/10

PROMEDIO GENERAL:6.9 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

15/06 13:11 | +51996807532 | 180s

Recall Glicinol. Se presenta como 'Cristina'. Cliente dice que no tiene dinero. Marieta ofrece promoción de 3 frascos. Cliente indica que aún tiene producto. Marieta respeta la situación.

15/06 21:33 | +51999333664 | 142s

Recall Cardiox. Cliente dice que otra persona le trajo productos por un precio diferente. Marieta detecta que no fue su empresa y advierte sobre productos no originales.

20/06 19:00 | +51986866663 | 127s

Recall Cardiox. Cliente reclama que el sábado anterior esperó hasta las 6pm y nadie llegó. Marieta se disculpa y ofrece reprogramar para el lunes.

24/06 21:29 | +51978622995 | 470s

Recall Cardiox (7+ min). Llamada más extensa. Explica producto detalladamente, el cliente pregunta por el precio, Marieta clarifica las ofertas. Buena comunicación.

06/07 17:00 | +51968748599 | 170s

Recall Gliconor. Clienta confundida sobre el proceso de entrega. Marieta explica que son productos originales, clienta rechaza por precio ('no es la primera vez que uso'). Marieta acepta sin presión.

Fortalezas

- Buen manejo de reclamos por entregas fallidas — se disculpa y reprograma
- Detecta y advierte sobre productos falsificados de la competencia
- Baja presión: respeta la decisión del cliente de no comprar
- Explicaciones claras sobre el producto y las promociones

Debilidades

- Presentación breve — podría incluir más contexto del motivo de la llamada

- Solo 1 entrega rescatada en el periodo — margen de mejora en persuasión
- Menor volumen del equipo (140 llamadas/día) y 23 días activos
- Menor base de teléfonos únicos (1.099) limita oportunidades

Recomendaciones

- Ampliar la presentación inicial incluyendo motivo de la llamada y contexto del pedido
- Aumentar volumen de llamadas y base de contactos
- Aprovechar su habilidad para detectar productos falsificados como diferenciador
- Mejorar técnica de persuasión para lograr que más clientes acepten reprogramar entregas

#7 María Pereda

maria.pereda@umbrella-trade.com | Ext: 2496 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	5,180	(216/día en 24 días)
Contestadas:	2,196	(42.4% tasa de respuesta)
Duración promedio:	28.9s	(>30s: 1,976 >60s: 426 >180s: 38)
Horas conversación:	41.65h	en 1,438 teléfonos únicos
Rechazos procesados:	24	(gestión de pipeline)
Persistencia:	3.6 int/tel	(10+: 28 máx: 16)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		6/10
Conocimiento producto		6/10
Manejo objeciones		6/10
Técnica de recuperación		6/10
Empatía y rapport		6/10
Sin presión indebida		7/10
Gestión recuperación		6/10
Cumplimiento normativo		5/10

PROMEDIO GENERAL:6.0 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

15/06 20:31 | +51970900499 | 253s

Recall de producto. Audio con problemas: muchas repeticiones de 'sí, sí, sí'. Clienta objeta precio ('es demasiado caro, hablé con un mamotólogo'). María baja a 4 frascos. Coordina entrega en Miraflores.

23/06 15:35 | +51953007562 | 140s

Se presenta como 'Alicia Matos'. Clienta objeta precio. María baja de 'generalmente a soles' a soles por 4 cajitas. Programa envío para el día siguiente.

26/06 20:16 | +51910539417 | 367s

Se presenta como 'Andrés Pareda'. Recall de Broten. Coordina entrega en Lima, cliente está fuera y vuelve al día siguiente. Conversación con esposa que pide datos del producto.

03/07 17:56 | +51925448308 | 121s

Se presenta como 'Andrea Pérez'. Recall Broten. Cliente niega haber pedido: '¿Qué? Se equivocó. Yo no he pedido nada'. María insiste con 'tiene una grabación de pedido'. Cliente rechaza.

06/07 19:19 | +51986601562 | 569s

Se presenta como 'Andrea Pereira'. Recall Papaya Cleanse (9 min). Cliente cooperativo, está de viaje, pide programar para miércoles. Conversación larga con buena gestión de la agenda.

Fortalezas

- Procesó 24 rechazos de órdenes en el periodo — la más activa en gestión de pipeline de entregas
- Buen manejo de agenda: coordina entregas con fechas y horarios específicos
- 5.180 llamadas en 24 días — alta productividad
- Gestión activa del status de órdenes: limpia el pipeline marcando rechazos correctamente

Debilidades

- La transcripción registra variaciones en su nombre de presentación — verificar calidad de audio

- Algunos clientes niegan haber hecho pedidos que ella afirma que existen
- Calidad de audio deficiente en varias llamadas (repeticiones de 'sí, sí, sí')
- Procesó 24 rechazos sin lograr revertir ninguno — oportunidad de mejorar técnica de recuperación
- Menor empatía que sus pares — interacciones más transaccionales

Recomendaciones

- Mejorar la claridad de la presentación inicial para que el cliente identifique a la empresa correctamente
- Capacitar en técnicas de persuasión para revertir rechazos y rescatar entregas
- Mejorar la calidad de audio/conexión para evitar distorsiones en las llamadas
- Valorar su eficiencia en limpiar el pipeline — es la más activa gestionando estados de órdenes

#8 Arianne Medina

arianne.medina@umbrella-trade.com | Ext: 2816 | Rol: Recall

Indicadores Clave

Llamadas totales:	5,808	(242/día en 24 días)
Contestadas:	1,320	(22.7% tasa de respuesta)
Duración promedio:	17.7s	(>30s: 591 >60s: 145 >180s: 18)
Horas conversación:	28.62h	en 1,345 teléfonos únicos
Eventos de órdenes:	Sin registro	(no se registraron cambios de estado)
Persistencia:	4.3 int/tel	(10+: 59 máx: 18)

Evaluación por Dimensión

Saludo y presentación		7/10
Conocimiento producto		6/10
Manejo objeciones		6/10
Técnica de recuperación		5/10
Empatía y rapport		6/10
Sin presión indebida		7/10
Gestión recuperación		4/10
Cumplimiento normativo		6/10

PROMEDIO GENERAL:5.9 / 10

Ejemplos de Llamadas Evaluadas

- 18/06 14:58 | +51987833922 | 260s**

Recall Bioprost. Cliente compró otro producto en otra empresa. Arianne pregunta cuánto le vendieron, ofrece ventaja competitiva. Reagenda para el lunes.
- 22/06 21:26 | +51916845647 | 206s**

Se presenta como 'Ariane de Alfamán'. Ofrece frasco de regalo si reprograma. Cliente trabaja en el campo y no puede coordinar. Arianne respeta la situación.
- 24/06 13:38 | +51966436395 | 196s**

Recall Kalman. Cliente reclama que el sábado esperó y nadie llamó. Arianne ofrece cambiar de motorizado. Reprograma con instrucciones claras.
- 01/07 13:07 | +51942505153 | 121s**

Recall Cardiox. Cliente en Huancayo (vive en Ica). No puede recibir. Arianne ofrece regalar un frasco más si reprograma para la otra semana.
- 06/07 17:27 | +51984224677 | 135s**

Se presenta como 'Nelly de Brotem'. Cliente pregunta por oficina física. Arianne explica que importan desde EEUU y entregan a domicilio. Cliente fuera por un mes.

Fortalezas

- Alto volumen de llamadas (5.808, 242/día) — segunda más productiva
- Usa incentivos comerciales (frascos de regalo) para motivar reprogramaciones
- Maneja bien las quejas por entregas fallidas — ofrece cambio de motorizado

Debilidades

- ALERTA: Promedio de duración de 17.7s — el más bajo del equipo por amplio margen
- Solo 591 llamadas superan los 30s (10.2% del total) — el 89.8% son ultra-cortas

- Las llamadas cortas (8-24s) NO tienen transcripción — sugiere interacciones mínimas o cuelgue inmediato
- La transcripción registra variaciones en su presentación — posible efecto de calidad de audio o nombre de producto
- Alta persistencia problemática: 59 teléfonos con 10+ intentos, 456 con 5+

Recomendaciones

- Investigar el patrón de llamadas ultra-cortas — ¿son verificaciones sin interés, llamadas de marcación automática, o desinterés del operador?
- Auditar muestra de llamadas de 8-25s para entender qué ocurre exactamente
- Establecer duración mínima objetivo de 60s para llamadas contestadas
- Mejorar claridad en la presentación inicial para que el cliente entienda quién llama y por qué
- Reducir la insistencia en teléfonos sin respuesta (máx. 5 intentos)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Diagnóstico General

El equipo de recuperaciones de Perú tiene como función rescatar órdenes rechazadas por clientes y salvar entregas. De 8 operadores evaluados, Myleydy Moran y Marieta Villarán tienen entregas confirmadas en el sistema. Se procesaron 36 rechazos definitivos. La calidad de las interacciones es generalmente buena. La objeción principal de los clientes es la desconfianza sobre la autenticidad de los productos, lo que representa un desafío estructural para el equipo. Nota: es posible que entregas rescatadas exitosamente no queden reflejadas en los eventos del CRM si el cambio de estado fue registrado por otro operador o por el sistema de logística.

Clasificación del Equipo

DESEMPEÑO SATISFACTORIO (7.0+): Erika Muñoz (8.1), Luis Sosa (7.6), Josmary Montilla (7.4), Myleydy Moran (7.1), Mary Cabezas (7.0)

DESEMPEÑO CON OPORTUNIDADES (5.5-6.9): Marieta Villarán (6.9), María Pereda (6.0), Arianne Medina (5.9)

DESEMPEÑO INSUFICIENTE (<5.5): Ninguno

Hallazgos de Alto Riesgo

- 1. Solo 2 entregas con confirmación registrada en CRM en 29 días. Es necesario verificar si el sistema captura correctamente los rescates exitosos o si quedan registrados bajo otros operadores/procesos. La objeción principal del cliente: desconfianza sobre la autenticidad del producto.
- 2. Arianne Medina tiene el 89.8% de sus llamadas por debajo de 30 segundos (promedio 17.7s). Las llamadas cortas no generan transcripciones auditable. Requiere investigación sobre la causa de estas llamadas ultra-cortas.
- 3. Disparidad significativa en calidad de interacciones: mientras Erika, Luis y Josmary tienen presentaciones estructuradas y conversaciones sustantivas, Arianne tiene 89.8% de llamadas bajo 30s sin contenido auditable.
- 4. María Pereda procesó 24 rechazos (la más activa en gestión de pipeline). Myleydy procesó 12 rechazos, logró 1 confirmación y 3 en tránsito. Ambas demuestran gestión activa del pipeline de entregas.

Recomendaciones Generales

- 1. Investigar el patrón de llamadas ultra-cortas de Arianne Medina — determinar si es un problema técnico, de marcación o de gestión.
- 2. Establecer estándar de presentación: nombre, empresa, producto y motivo de la llamada en los primeros 15 segundos.
- 3. Capacitar al equipo en técnicas de recuperación — reforzar la habilidad de revertir rechazos y lograr reprogramaciones de entrega.
- 4. Tomar como modelo a Erika Muñoz (empatía, trato cálido), Luis Sosa (conocimiento de producto, profesionalismo) y Josmary Montilla (presentación estructurada).
- 5. Analizar por qué la objeción más frecuente es la desconfianza sobre autenticidad del producto — posible problema de reputación o competencia desleal.
- 6. Definir KPIs mínimos: duración promedio >45s, tasa de respuesta >40%, tasa de recuperación objetivo.
- 7. Analizar la calidad de la base de clientes asignada — verificar si los clientes tienen potencial real de rescate o si ya están descartados.
- 8. Implementar seguimiento semanal de métricas por operador: entregas rescatadas, rechazos procesados, tiempo promedio de conversación.
- 9. Dotar a los operadores de argumentos más sólidos para contrarrestar la desconfianza del cliente (certificaciones, garantías, políticas de devolución).

- 10. Evaluar si la persistencia es adecuada por operador — algunos insisten demasiado (Arianne: 59 teléfonos con 10+ intentos) y otros muy poco.