

## MONITOREO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Nombre del agente: \_\_\_\_\_

PARTE A	Calificación de las llamadas			Promedio	% - peso	Promedio ponderado
	1	2	3			
Identificación de cada llamadas (día y hora)						
<b>1. - ETIQUETA, CORTESÍA Y COMUNICACIÓN</b>					<b>20%</b>	<b>1,00</b>
<b>Saludo y primeros 30":</b> Saludo institucional (Cuando no está grabado) y/o actitud y manejo del primer medio minuto. Personaliza la llamada.	5			5,0	5%	0,25
palabra, manejo de vocabulario o léxico específico. No muletillas.	5			5,0	5%	0,25
adecuado.	5			5,0	5%	0,25
<b>Despedida:</b> Cierre de la llamada con frase institucional.	5			5,0	5%	0,25
<b>2.- ACTITUD HACIA EL CLIENTE</b>					<b>37%</b>	<b>2,45</b>
<b>Amabilidad y cortesía:</b> Respeto, cordialidad y palabras de amabilidad.	8			8,0	8%	0,64
para generar una reacción positiva. Utiliza el protocolo de la espera.	0			0,0	0%	0,00
<b>Escucha activa:</b> Darle toda la atención, saber escuchar, preguntar y responder. Parafrasear.	10			10,0	10%	1,00
<b>Empatía:</b> Se adapta a las necesidades del cliente y maneja situaciones de conflicto. Empatiza con el cliente.	9			9,0	9%	0,81
<b>3.- MANEJO Y RESOLUCIÓN DE LA LLAMADA</b>					<b>49%</b>	<b>2,50</b>
<b>Datos del cliente:</b> Valida la información básica e invita al cliente a actualizar el número del celular.	0			0,0	9%	0,00
<b>Resolución de la solicitud del cliente:</b> Responde o resuelve las dudas, solicitudes o inquietudes del cliente con claridad. Informa de	13			13,0	13%	1,69
<b>Seguridad:</b> Transmite al cliente seguridad, tranquilidad y convence. Imagen profesional.	9			9,0	9%	0,81
del cliente, logrando su óptima satisfacción. La mejor experiencia.	0			0,0	12%	0,00
<b>Total evaluación calidad de servicio</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5,95</b>	<b>100%</b>	<b>5,95</b>

### RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN

PARTE A. - Calidad del servicio al cliente		5,95
PARTE B. - Error fatal		
<b>TOTAL EVOLUCIÓN</b>		<b>5,95</b>

Observaciones:

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Fecha del compromiso: \_\_\_\_\_