

MONITOREO LLAMADA DE COBRANZA				
MONITOREO DE CALIDAD DE LLAMADAS OUT-BOUND. COBRANZA				
ATRIBUTOS DE CALIDAD	CALIFICACIÓN DE LLAMADAS		PROMEDIO	%PESO
PARTE A				
IDENTIFICACIÓN DE CADA LLAMADA				
1. ETIQUETA, CORTESÍA Y MONUNICACIÓN EN OUT-BOUND			0%	15%
Saludo: saludo correcto, abre bien el canal de comunicación.				5%
Vocabulario: variado, profesional con facilidad de palabra. No muletillas.				5%
Voz: agradable, buena clara, buen volumen, tono y ritmo adecuado.				5%
2. PERSUADE AL CLIENTE Y ARGUMENTA LAS OBJECIONES				45%
Información: precisa, puntual, corta, clara y confiable.				10%
Persuade: lo convence de ponerse al día y de adquirir compromiso.				10%
Recurso: presenta alternativas ante cualquier tipo de situación.				5%
Insistente: presiona mediante todos los medios establecidos en la normatividad de la organización y alineados al marco legal; para que realice el compromiso de pago.				10%
Objeciones: argumenta con habilidad cualquier disculpa u objeción parte del cliente deudor.				10%
3. RESOLUCIÓN DE LA LLAMADA – OBTIENE EL COMPROMISO DE PAGO				30%
Conocimiento: dominio del tema del proceso de recuperación de cartera y seguridad, frente al cliente deudor.				5%
Escucha activa: capacidad de captar el nivel de interés y conocimiento.				10%
Cierre: logra el compromiso o acuerdo de pago, cumpliendo con los montos establecidos.				15%
Despedida: actualización de datos del cliente deudor de acuerdo al procedimiento establecido y cierre de la llamada, teniendo en cuenta el protocolo establecido por la campaña.	0%	0%	0%	100%
PARTE B – ERROR FATAL O CRÍTICO				
TOTAL EVALUACIÓN	0%			
OBSERVACIONES				