|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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% |
| 1. 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% |
| Recursivo: 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% |
| 1. 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, cumplientocon los montos establecidos. |  |  |  | 15% |
| Despedida: actualización de datos del cliente deudor de acuerdo al procedimiento establecido y cierre de la llamada, tienendo en cuenta el protocolo establecido por la campaña. | 0% | 0% | 0% | 100% |
| PARTE B – ERROR FATAL O CRÍTICO |  |  |  |  |
| TOTAL EVALUACIÓN | 0% |  |  |  |
| OBSERVACIONES |  | | | |