



Manual de tipificación 2023

Introducción

Te presentamos la nueva modalidad en la que te estaremos ayudando a tener un continuo contacto con la información.

Desde este momento y recurrentemente, te estaremos compartiendo tutoriales a través de esta plataforma, al finalizar cada uno, deberás aplicar una sencilla evaluación que confirme la comprensión y nivel de retención de la información.

Es importante que sepas que esta evaluación requiere de una calificación mínima aprobatoria, de no acreditarlo, tendrás una segunda oportunidad, si fallas, tendrás que asistir a una retroalimentación presencial y volverla a presentar. De no ser satisfactorio tu resultado en ninguno de los 3 intentos, no podrás marcar ninguna campaña de citi.

Módulo 1 - Tipificación

temario

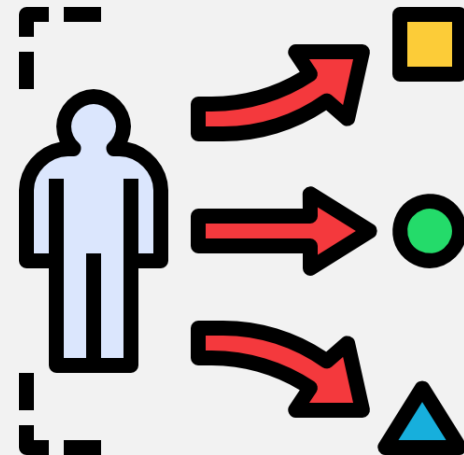
Los temas que abordaremos serán secuenciales, en esta primera etapa recordaremos que son las tipificaciones y cuál es la manera correcta de realizarlas.

1. Definición de tipificación
2. Etapas para tipificar una llamada
3. Ciclo para tipificar una llamada
4. Las reglas de marcación
5. Tipos de contacto y sus definiciones
6. Tabla por tipo de contacto

Definición de tipificación

En términos generales tipificar significa Clasificar u organizar en tipos o clases una realidad o un conjunto de cosas.

Por lo que, si lo introducimos a nuestras actividades en llamadas por teléfono, tipificar significa clasificar cada llamada por grupo a partir de que generemos la llamada.



Etapas de tipificación

El flujo correcto de la tipificación de una llamada es:

**1 siempre debes
especificar el tipo
de contacto que
tuviste**

**2 Elige la
tipificación que
corresponda según
el escenario**

Recuerda analizar muy bien el escenario que se presente en tu llamada, para calificar de manera correcta conforme a la tabla de escenarios de tipo de contacto.

Reglas de marcación

Sabías que existe una serie de reglas de marcación, que determinan las acciones a seguir con cada registro de la BDD que marcamos.



Derivado de ello, es imprescindible que sepas que dependiendo la tipificación que coloques, será la regla de marcación que se ejecutará con el registro.

Estas reglas pueden incluir:

- 1.- Marcar en máximo 3 intentos durante la vigencia de la campaña, marcando con espacios de 3 semanas cada llamada.
- 2.- Máximo 4 intentos de marcación, durante la vigencia de la base de datos.
- 3.- Volverle a marcar hasta conseguir contacto.
- 4.- Marcar en la fecha indicada por el cliente hasta concluir con respuesta final.
- 5.- No se vuelve a marcar el número donde se obtuvo la respuesta, en caso de contar con más números telefónicos se continua la marcación.
- 6.- No se vuelve a marcar

Tipos de contacto

Hemos diseñado un clasificador por tipos de contacto, con el objetivo de eficientar la primera etapa de tu tipificación, pon atención a la información

SIGLA	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
CE	Contacto Efectivo	Hablamos con la persona que buscamos desde la BDD o bien cuando es una venta a terceros.
NC	No Contacto	No se interacción con voz humana al otro lado de la línea
CNE	Contacto No Efectivo	Cuando no se tiene contacto con el titular que aparece en nuestra BDD y en el caso de ECS, que no se logra concretar la venta a un tercero.
CER	Contacto Efectivo	Aquí es donde se agrupan la mayoría de tipificaciones ya que por algún motivo el cliente no desea o puede adquirir una producto.
CEA	Contacto Efectivo Agenda	Ya sea que el cliente nos especifique fecha y hora para marcarle de nuevo o bien no tenga tiempo, se corte la llamada, etc.
CE ART.44	Contacto Efectivo Artículo 44	Cuando nos responde el titular de la base de datos, pero se tiene un rechazo durante tu pregunta de Art. 44, o bien cuelga sin motivo en esta etapa. Adicionalmente cuando explícitamente refiere cancelaciones o demandas contra la marca.

Escenarios de los tipos de contacto

SIGLA	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	EJEMP. CALIFICACIÓN
NC	No Contacto	No te contesta una persona del otro lado de la línea, puede ser una grabadora.	Teléfono fuera de servicio, contestadora, no contesta, teléfono no existe, no enlaza, problemas telefónicos.
CNE	Contacto No Efectivo	Contesta una persona, pero no es a la que buscamos en la base de datos o cuando se escucha alguna voz de fondo.	Falleció, finado, teléfono equivocado, no vive ahí, se corta la llamada no se identifica titular.
CER	Contacto Efectivo Rechazo	Contesta la persona que estamos buscando, pero no cuenta con los requisitos, no le interesa, desconfía, realizo tramite, etc.	No le interesa, no lo necesita, desconfianza, mala experiencia, no autentico, realizo tramite, acudirá a sucursal, ya tiene el producto, etc.
CEA	Contacto Efectivo Agenda	Contesta la persona que estamos buscando, pero no tiene tiempo, solicita marcar en un horario y fecha en específico (lo puede solicitar el cliente o bien nosotros darle la alternativa)	Agendo
CE ART. 44	Contacto Efectivo Art. 44	Contesta la persona que estamos buscando, pero se tiene un rechazo a la pregunta de art 44 o marcar en dos meses. También aplica cuando el cliente cuelga durante el filtro de art. 44 sin mencionar algún motivo o razón de rechazo.	Artículo 44

