

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN CALL CENTER

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN CALL CENTER



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
Tener una plataforma funcional acorde con las necesidades	El tiempo de espera para contestar la llamada	100	95,81	4,19
Comunicación efectiva – tono de voz amable y agradable	El saludo, la forma de preguntar la razón de la llamada.	100	99,57	2,43
Usar los guiones establecidos				
Comunicación efectiva - tono de voz amable y agradable				
Etiqueta telefónica acorde a las necesidades	El tono de voz, la amabilidad, la cortesía y la cordialidad de la atención del agente.	100	97,43	2,57
Escucha activa				
Capacidad de interlocución				
Etiqueta telefónica acorde a las necesidades				
Recurso humano disponible y capacitado		100	96,62	3,38
Comunicación efectiva - tono de voz amable y agradable	La claridad de la comunicación, la oportunidad, y la concentración mostrada por el agente con respecto a su solicitud.			
Capacidad de interlocución				

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN CALL CENTER



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
Capacidad de interlocución	La orientación recibida por parte del agente. (Explicación al cliente) (Información completa, oportuna y fácil de entender)	100	96,62	3,38
Manejo sistemas de información	La forma en que el agente solicita los datos para ubicarlo en el sistema.	100	96,62	3,38
Conocimiento necesario para la atención requerida	La aptitud y el conocimiento demostrado por el agente para brindarle la atención requerida.	100	96,89	3,11
Uso de vocabulario adecuado según el cliente	la adaptación del agente a la situación planteada y a la condición del solicitante.	100	97,16	2,84
Concentración				
Recurso humano disponible y capacitado	la agilidad/rapidez en la atención.	100	95,41	4,59

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN CALL CENTER



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
Etiqueta telefónica acorde a las necesidades	El tiempo de duración de la llamada desde que fue contestada	100	95,81	4,19
Manejo sistemas de información	La claridad de la Información relacionada con el numero de radicado	100	96,49	3,51
Trámite	La información del trámite a seguir	100	95,81	4,19
Conocimiento necesario para la atención requerida	La adecuada resolución de la consulta	100	95,27	4,73
Desempeño actual de la gestión telefónica de ESSA	Desempeño actual de la gestión telefónica de ESSA	100	97,70	2,30

INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO CALL CENTER

INSTRUMENTO CLIENTE INCÓGNITO CALL CENTER



Momentos de verdad	Atributos del momento de verdad	Calificación		
		DESEADO	REAL	BRECHA
RECIBIR LLAMADA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO				
Recurso humano disponible y capacitado				
	Tiene puesta la diadema y después de contestar la llamada, no solicita espera de forma inmediata e injustificada	100	85,98	14,02
SALUDAR AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO POR PARTE DEL AGENTE				
Comunicación efectiva - tono de voz amable y agradable				
	Aplica oportunamente el guion de saludo, sin generar tiempos muertos en la conversación antes de dar el guion de saludo	100 7,48	92,52	
	Se expresa de forma clara y natural.	100 7,48	92,52	
	Conforma correctamente las frases y expresiones.	100 4,67	95,33	
	Evita utilizar redundancias.			
	No utiliza extranjerismos, muletillas, diminutivos y/o jergas inadecuadas.	100 4,67	95,33	
	Se muestra respetuoso y cordial frente a la persona que solicita el servicio	100 7,48	92,52	
		100 6,54	93,46	

Momentos de verdad

RECIBIR LLAMADA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Atributos del momento de verdad	Calificación
	DESEADO REAL BRECHA
Etiqueta telefónica acorde a las necesidades	
Utiliza frases de cortesía como: "Muchas gracias, con mucho gusto, en que le puedo ayudar, por favor, es tan amable".	<div> <div>100</div> <div>93,46</div> <div>6,54</div> </div>
Personaliza los títulos de respeto dentro de la llamada llamando al usuario por su nombre o apellido de acuerdo a lo que esté definido en la línea.	<div> <div>100 7,48</div> <div>92,52</div> <div></div> </div>
Usar los guiones establecidos	
Utiliza los guiones de saludo establecidos para la atención del suscriptor y/o usuario.	<div> <div>100</div> <div>94,39</div> <div>5,61</div> </div>
Solicita permiso para dejar al usuario en espera. Acción que se lleva a cabo de forma natural y no mecánica.	<div> <div>100</div> <div>96,26</div> <div>3,74</div> </div>
Agradece la espera. Acción que se lleva a cabo de forma natural y no mecánica.	<div> <div>100</div> <div>87,85</div> <div>12,15</div> </div>

Momentos de verdad

ESCUCHAR Y VERIFICAR EL REQUERIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Atributos del momento de verdad

Escucha activa

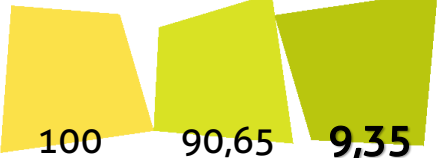
Se comunica con base en hechos concretos



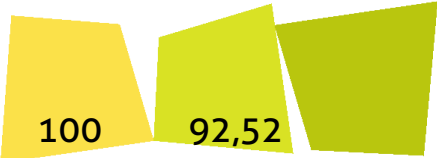
Su comunicación es clara y oportuna



Mantiene comunicación permanente y oportuna que apoye el logro de los objetivos



Facilita las interacciones con su comunicación verbal y no verbal

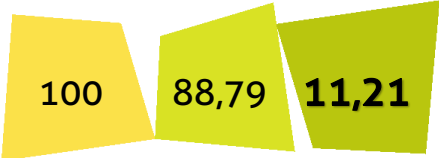


Concentración

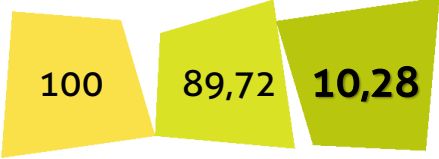
Independiente de la validez de la información demuestra seguridad



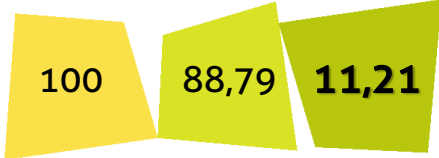
Entrega la información demostrando dominio, de forma natural, no denota que hace una textual lo que se tiene en el sistema



Demuestra interés por las necesidades o requerimientos de las personas



Responde sin titubeos o vacilaciones



Momentos de verdad

ESCUCHAR Y VERIFICAR EL REQUERIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

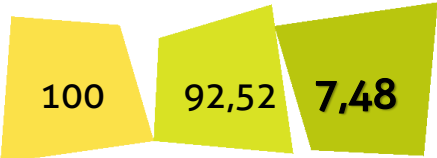
Atributos del momento de verdad

Calificación

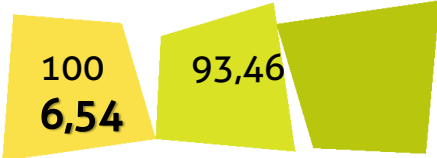
DESEADO REAL BRECHA

Capacidad de interlocución

Entonación: Refleja diferencias de sentido en la conversación. Proyecta dinamismo al hablar



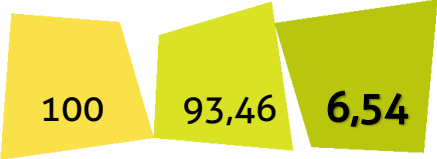
Volumen no muy alto, ni muy bajo.



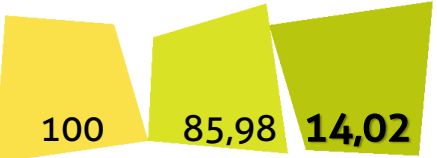
Énfasis: Fuerza de expresión o de entonación con que se quiere realzar la importancia de lo que se dice.



Adecuada vocalización y dicción. Vocalizar: Articula claramente las vocales, consonantes y sílabas de las palabras. Dicción: Habla (pronuncia) de forma correcta.



Acento: Particulares inflexiones de voz de una región. Presenta acento neutral



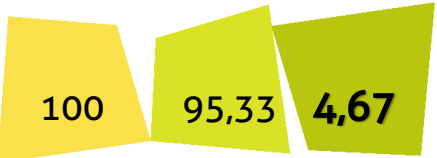
Utiliza un lenguaje técnico y profesional, pero acorde con el usuario.



No utiliza tecnicismos (términos asociados al negocio)



Explica los procedimientos a realizar o emplea el tiempo para suministrar información de una campaña previamente establecida.



Redundancias: Repetición inútil de un concepto. Ejemplo: "subir arriba"



Momentos de verdad

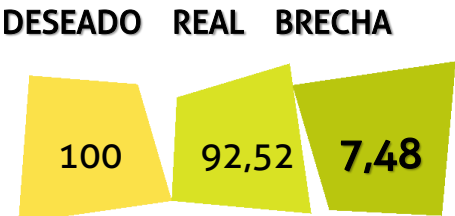
RECIBIR LA PQR

Atributos del momento de verdad

Calificación

Uso de vocabulario adecuado según el cliente

Adecua su discurso a diferentes clientes y mantiene la calidad de su mensaje



Identifica y comprende las necesidades de las personas



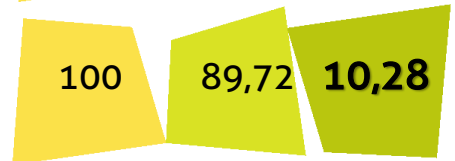
Escucha y verifica lo que interpreta con su interlocutor



Se adapta a distintas situaciones y personas



Es cuidadoso con el impacto de su comunicación



SUMINISTRAR INFORMACIÓN Y ASESORÍA REQUERIDA POR EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Conocimiento necesario para la atención requerida

Fundamenta sus explicaciones con argumentos que demuestran dominio conceptual y técnico



Su respuesta es clara y aborda de fondo el requerimiento del usuario y/o suscriptor



Momentos de verdad

TRAMITAR SOLICITUD EN EL SISTEMA REGISTRANDO LA INFORMACIÓN SOBRE LA PQR PRESENTADA. EL SISTEMA ASIGNA UN NÚMERO DE ORDEN

Atributos del momento de verdad

Calificación

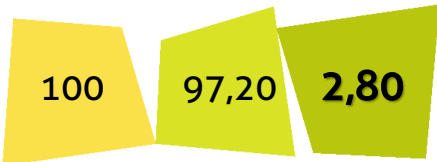
Manejo sistemas de información

DESEADO REAL BRECHA

Tramita la solicitud en el Sistema registrando la información sobre la PQR presentada.



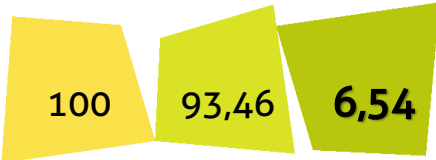
Es asignado el número de la Orden.



INFORMAR AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO NRO DE ORDEN GENERADO PARA LA ATENCIÓN DE SU PQR

Etiqueta telefónica acorde a las necesidades

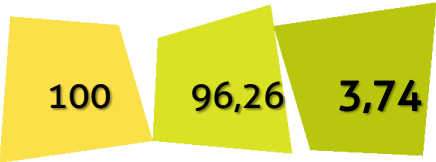
Concluye la llamada demostrándole al usuario la satisfacción de haberle atendido con expresiones como: con mucho gusto, estamos para servirle, le agradecemos por su llamada, gracias por elegir los servicios de..., le deseamos feliz día, etc. Siempre y cuando el tipo de usuario y el desarrollo de la comunicación lo permitan.



El tiempo utilizado para resolver la inquietud del usuario es coherente con el tipo de llamada.



Utiliza el protocolo establecido para las conversaciones insultantes, niños jugando, llamadas mudas, llamadas con interferencia y transferencia de llamadas.



CERRAR REPORTE

Manejo sistemas de información

Genera la orden de servicio reportada

