

Variables de Gestión	Puntaje por variable	Descripción de las variables	Puntaje por ítem de calificación	Ítems de calidad
Atención	31	<b>DISPONIBILIDAD PARA ATENDER</b> (Dar importancia al cliente desde el inicio de la llamada, saludando una vez ingresa la llamada)	3	La llamada ingresa y es contestada inmediatamente. La llamada ingresa y no se escuchan conversaciones que no son con el cliente. Después de haber resuelto las consultas y solucionar las inquietudes No se retiene la llamada.
		<b>AMABILIDAD</b> ( genera un enlace y personalización con el cliente mostrando una actitud positiva y cercanía con el mismo.)	10	Muestra cordialidad, tiene calidez y entusiasmo por atender al cliente sin ser plano con la información. NO trata al cliente con palabras y/o acciones violentas, ofensivas, burla o desinterés. El tono de voz demuestra disposición para ayudar al cliente, no aumenta el tono de la misma al explicar la información. Demuestra tolerancia y paciencia con el cliente. No Interrumpe de manera continua al cliente, le permite hablar y realizar preguntas. No genera expresiones de ironía, sarcásticas, burla y falta de respeto de forma indirecta o directamente. No promueve enfrentamientos con el cliente generando una experiencia negativa.
		<b>LENGUAJE Y COMUNICACIÓN</b> (utiliza un lenguaje cercano al cliente cuidando la imagen de Servientrega)	5	Saluda al cliente por su nombre solicitando datos, en caso de no solicitar la información debe saludar y preguntar el nombre del interlocutor. Hay una adecuada entonación, pronunciación, dicción, vocalización. No se utilizan tecnicismos, muletillas, titubea o jergas que generen incomodidad con el cliente Brinda información de manera segura haciendo uso de un lenguaje sencillo y comprensible para el cliente.
		<b>EFICIENCIA Y MANEJO DEL TIEMPO</b> ( utiliza adecuadamente el tiempo indagando la información brindada por el usuario para entender con exactitud el requerimiento.)	8	No se ausenta de la línea de manera injustificada o la ausencia es coherente con la información que debe conseguir. No se ausenta sin informar al usuario y agradece el tiempo en espera cuando retoma la llamada. Utiliza adecuadamente las herramientas disponibles para búsqueda de información. Indaga y/o realiza preguntas filtros que lo lleven el requerimiento exacto del cliente, es decir Confirma datos del envío (Nombre, guía, origen, fecha y destino del envío) y Confirma Datos completos y correctos del cliente (Documento, Nombre, Dirección y teléfono). Realiza preguntas cuyas respuestas o información no se encuentran registradas en el sistema. Interpreta correctamente la trazabilidad del envío, Escala al Back Office, PQR o TAREA cuando es necesario y de manera correcta, brinda información veraz y completa.
		<b>CONTACTO ACTIVO</b> (mantiene la interacción constante con el cliente siendo preciso y solo utiliza la espera solo si es necesario)	5	No deja en espera al cliente y retoma de acuerdo al tiempo informado, sin generar una sensación de abandono o despreocupación de la llamada. <b>NOTA:</b> el tiempo máximo que el asesor puede informar es de tres (3) minutos y la cantidad de veces por llamada es de tres (3) según la consulta del cliente.

Gestión	26	<b>PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS</b> (mantiene al día los conocimientos del uso de las herramientas para brindar soluciones en línea )	21	<p>Brindan información de forma clara y verídica de acuerdo a lo registrado en las herramientas.</p> <p>Aplica y sigue de forma correcta y/o completa los procedimientos, las condiciones y/o servicios prestados.</p> <p>Realiza las validaciones necesarias cuando aplica transferir llamadas a los niveles de escalamiento.</p> <p>Cumple las políticas estipuladas por la compañía.</p> <p>Ofrece alternativas disponibles para solucionar la necesidad del cliente.</p> <p>Responde a las objeciones con argumentos claros (presenta beneficios y ventajas aplicables).</p> <p>Realiza un adecuado análisis del caso generando las acciones respectivas evitando que el cliente deba repetir la llamada (Solución en primer contacto).</p>
		<b>CONCENTRACION Y USO DE GUIONES</b> (escucha activamente al cliente para entender su solicitud)		<p>Escucha con atención al cliente y realiza preguntas o solicita información que no ha sido comunicada por el cliente anteriormente.</p> <p>No se distrae manteniendo el enfoque, no sostiene conversaciones diferentes a la del cliente.</p> <p>Utiliza los guiones estipulados como saludo, despedida u otros</p>
Solución	35	<b>INTERES EN ESCUCHAR, ENTENDER SUS NECESIDADES PARA PLANTEAR SOLUCIONES</b> (utiliza los recursos que están a su disposición manteniendo una actitud positiva con el cliente generando una experiencia memorable)	25	<p>Se apersona de los requerimientos y demuestra disposición en la solución al cliente.</p> <p>No Remite a otra instancia teniendo los recursos para brindar solución.</p> <p>Soluciona todos los requerimientos y solicitudes del cliente cuando cuenta con todas las herramientas para hacerlo.</p> <p>Se apersona de la situación del cliente, el estado emocional, el nivel de urgencia, utiliza frases para hacer saber al cliente que está en capacidad de resolver o gestionar su necesidad.</p> <p>Utiliza la línea o herramientas con fines netamente laborales, sin afectar la atención de nuevas llamadas.</p>
		<b>CUELQUE DE LLAMADA</b> (garantiza la atención de todas las llamadas, estas no se pueden finalizar al menos que se haya dado solución al cliente)		<p>No cuelga la llamada sin atender el requerimiento del cliente y sin documentarla gestión.</p> <p>No permite que el cliente finalice la llamada por falta de atención (uso de hold o tiempos de espera prolongados sin retoma)</p> <p>La llamada se cae y se genera devolución de la misma.</p>
Cierre	8	<b>DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA</b> ( registra información brindada por y al usuario en el sistema)	5	<p>Ingresa al sistema para registrar acciones o información brindada al cliente.</p> <p>Registra comentarios basados en la realidad de la llamada, y no en plantillas que no corresponden a lo gestionado o informado</p> <p>No Registra comentarios confusos o incompletos vs lo informado por el cliente.</p> <p>Codifica o tipifica el motivo de la llamada en el aplicativo de tipificación basado en la voz del cliente.</p> <p>Documenta toda la información necesaria del cliente para registro de las llamadas.</p>
		<b>FINALIZACIÓN Y DESPEDIDA EN LA LLAMADA</b> ( se debe realizar un resumen al cliente de lo escuchado, esto ayudara a que el cliente tenga claro el tramite de la gestión realizada, agradece al cliente por su preferencia por Servientrega e invita a que conteste la encuesta de satisfacción)		<p>Realiza un resumen de la solicitud del cliente o lo informado en la llamada (tareas, escalamientos, acciones, PQRs demás)</p> <p>Invita al cliente a responder la encuesta de satisfacción.</p>