



Recompensa y el Plan de Reconocimiento Promedio Totales Quincenal Allivet

**TASA BASE DE AGENTE DURANTE EL ENTRENAMIENTO ES DE RD \$115 POR HORA
(ENTRENAMIENTO APROX. 7 DIAS DE LARGO)**

**TASA BASE AGENTE DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO: RD \$180 POR HORA
+ BONO:**

Servicio al Cliente:

- | | |
|--|------------|
| • 88.01 – 91.99% Resultado Calidad Promedio | +RD\$9.79 |
| • 92.00% - 95.99% Resultado Calidad Promedio | +RD\$19.59 |
| • 96.00%+ Resultado Calidad Promedio | +RD\$29.38 |

Tiempo de Manejo de Llamada (AHT):

- | | |
|----------------|-----------|
| • 5:00 o menos | +RD\$9.80 |
|----------------|-----------|

Asistencia

- | | |
|--------------------------------|------------|
| • 95% Resultado de Asistencia | +RD\$9.80 |
| • 100% Resultado de Asistencia | +RD\$19.59 |

Condiciones de Recompensa y Plan de Reconocimiento:

- Si el porcentaje de asistencia está por debajo del 95%, no calificará para ningún tipo de compensación adicional.
 - Si el agente ha incurrido en amonestaciones de abuso al cliente y/o por evadir llamadas, no será elegible para obtener el bono de calidad.
 - Si el agente no obtiene el porcentaje de espera de 9%, no será elegible para obtener el bono de Calidad.
- Las licencias y constancias médicas no cuentan para la categoría de asistencias y pueden ser detractores para tu resultado final de asistencia.

Firma del empleado

Fecha

* Debe ser un empleado activo para obtener el bono. La administración de Talk2Rep se reserva el derecho de modificar el plan de reconocimiento cuando lo considere necesario.

Enero, 2020