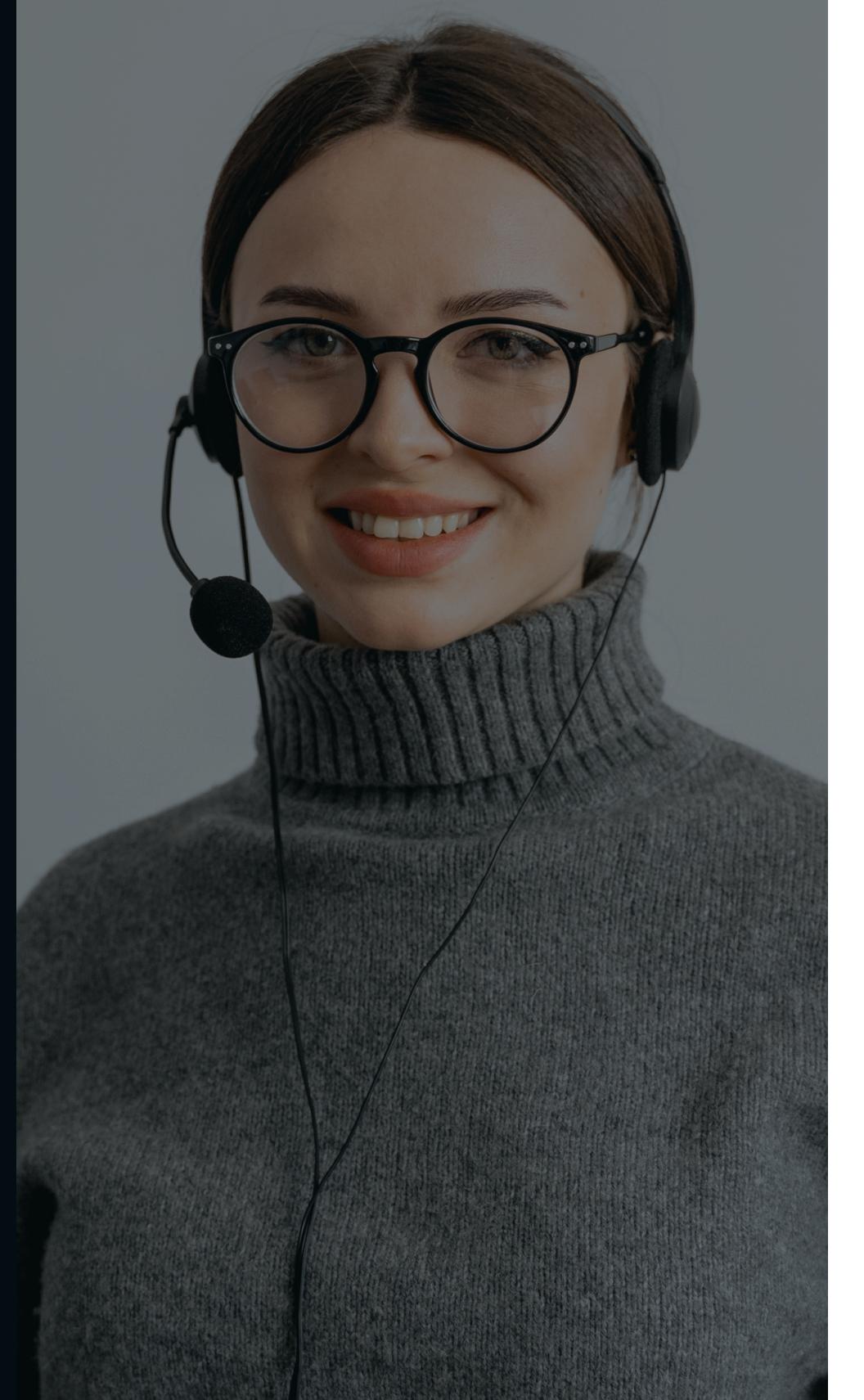


# ACW

AFTER CALL WORK

¡GESTIONA BIEN  
TU TIEMPO ENTRE  
LLAMADAS!

METASERVICIOS



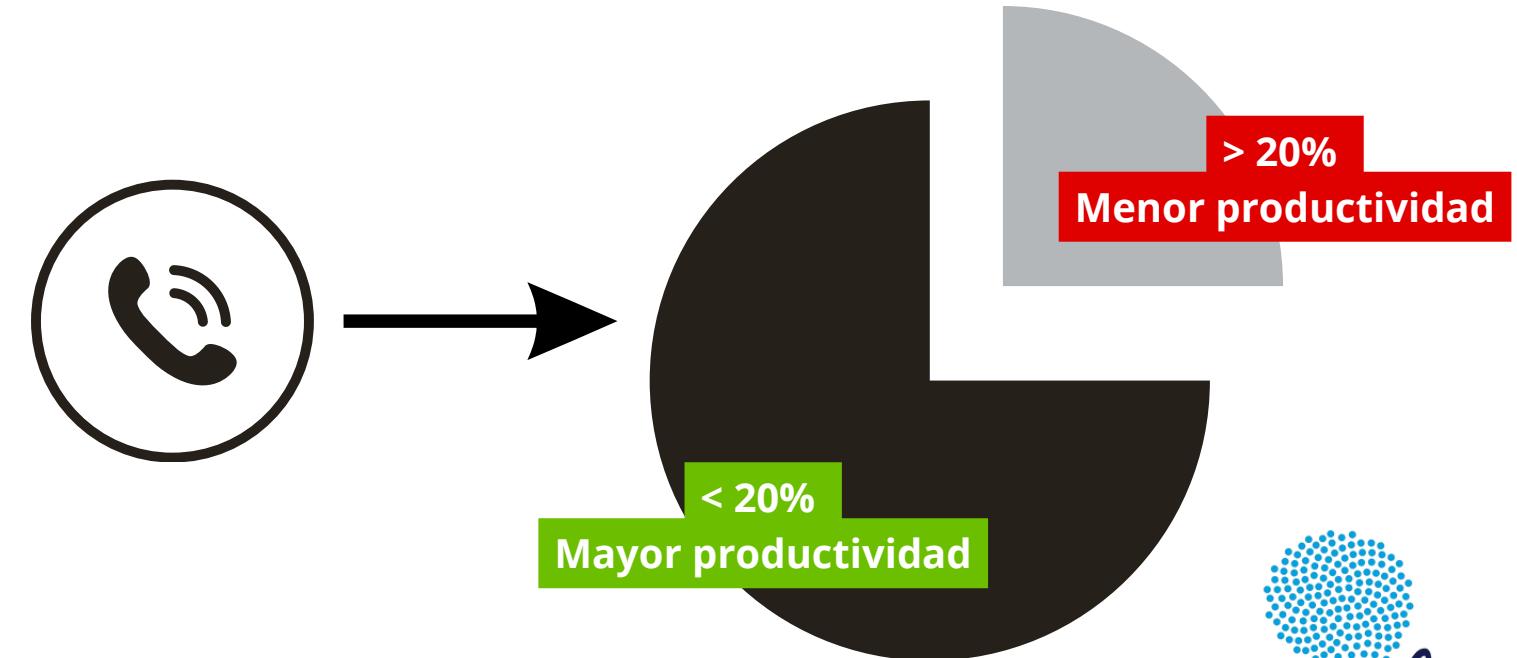
EL ACW ES EL TIEMPO QUE USAS DESPUÉS DE UNA LLAMADA Y ANTES DE LA SIGUIENTE.

👉 Mientras más corto sea este tiempo, más eficiente eres.

Un **ACW** mayor al 20% significa dispersión, baja productividad y menores resultados.

⌚ Si trabajas 5 horas, tu ACW no debe superar 1 hora. Es importante que la categorización se realice dentro de los próximos 30 segundos.

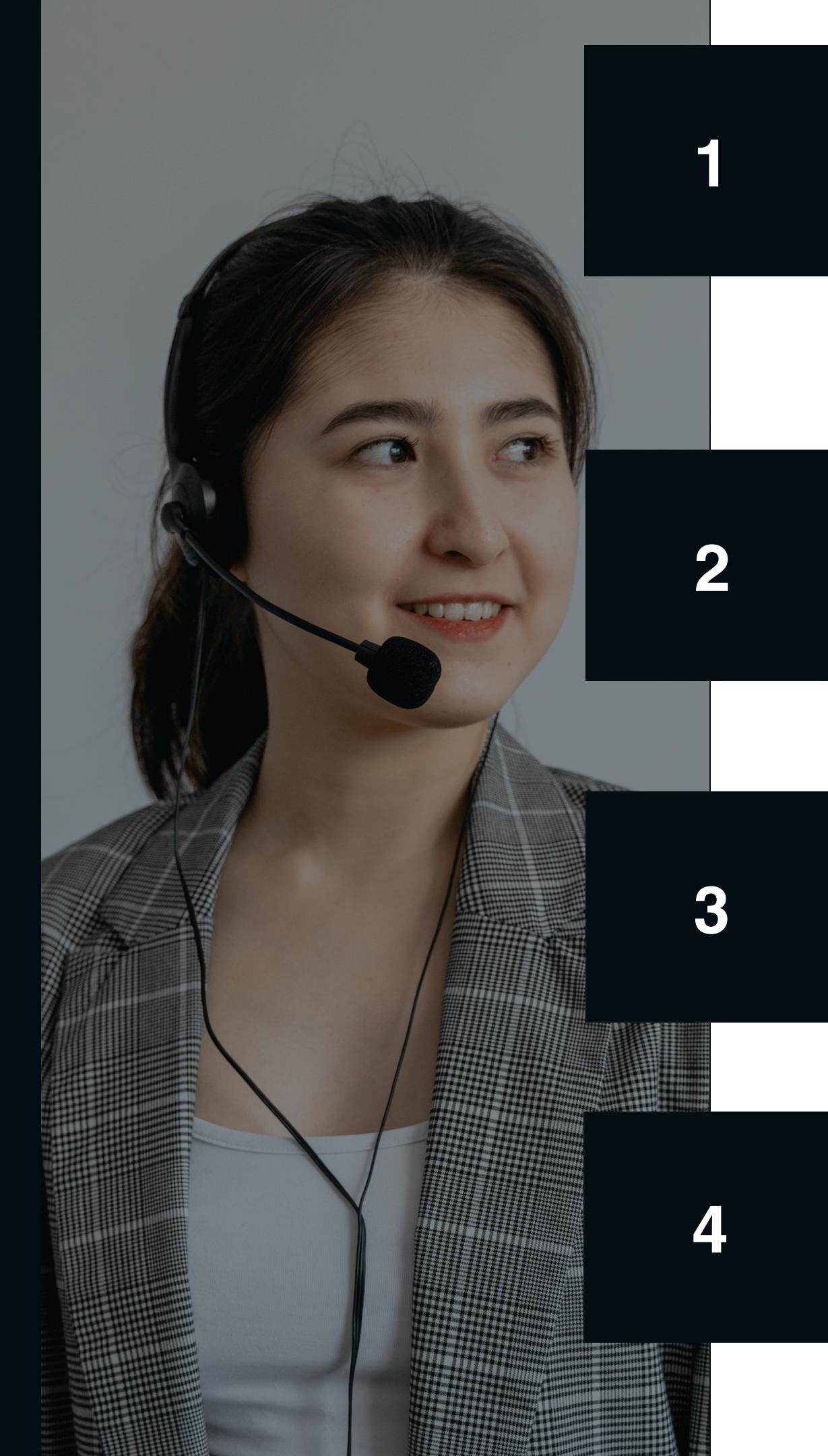
💡 Tipifica bien cada llamada y avanza rápido a la siguiente. ¡Tu tiempo vale!



TIPS Y CONSEJOS

# ¿CÓMO PUEDO REDUCIR MI ACW?

METASERVICIOS



1

## COMPLETA LO POSIBLE DURANTE LA LLAMADA

No esperes a que termine la conversación para llenar campos o tomar notas. Aprovecha pausas naturales para avanzar en el registro, siempre manteniendo el foco en el entrevistado.

2

## ACELERA LA TIPIFICACIÓN DE LA LLAMADA

Una vez finalizada la conversación, la tipificación no debe tomar más de 30 segundos. Sé clara/o, ágil y evita distracciones.

3

## ORGANIZA TU FLUJO DE TRABAJO

Ten tu sistema listo, campos identificados y todo a mano antes de iniciar. Un entorno ordenado te permite gestionar más rápido y sin errores.

4

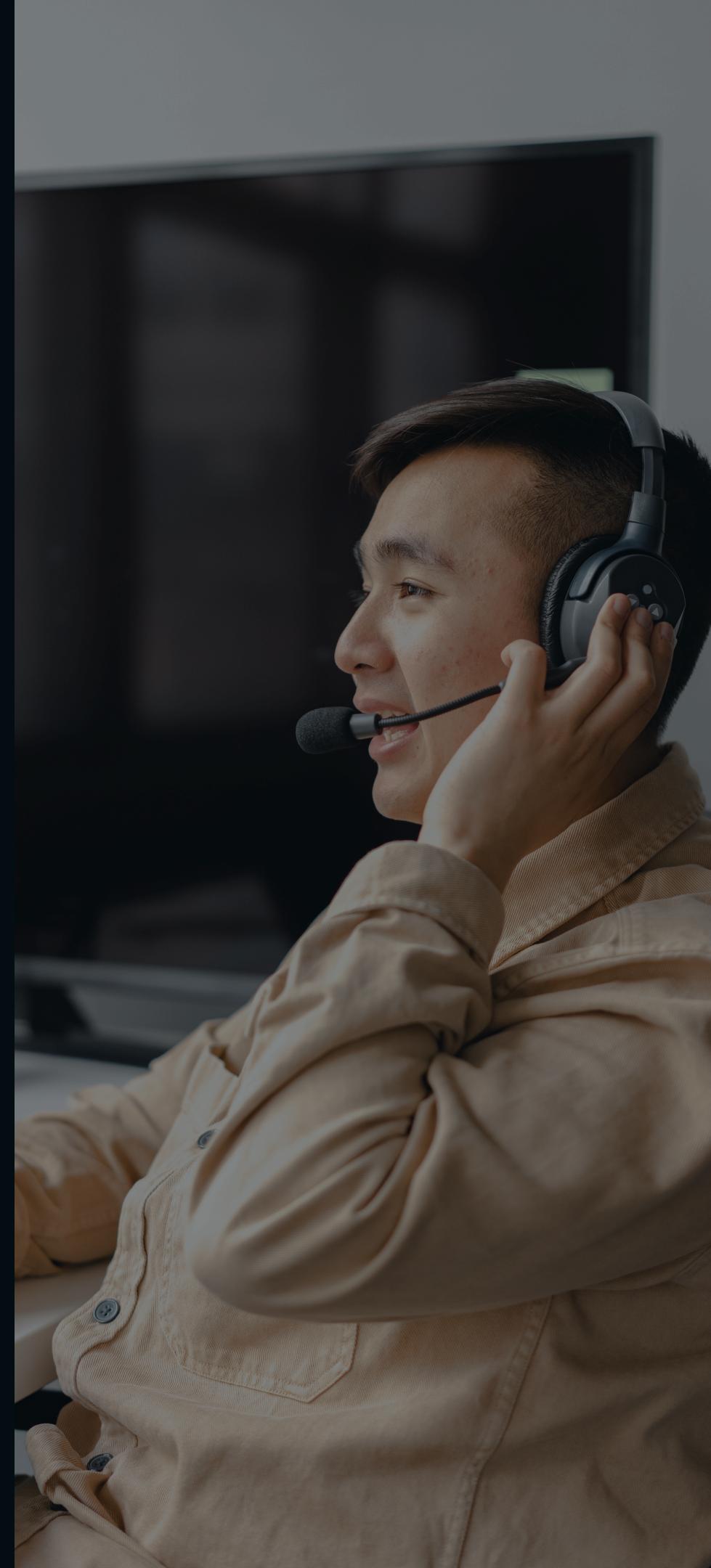
## REVISA TU DESEMPEÑO AL FINAL DEL DÍA

Reflexiona: ¿Qué procesos puedes optimizar mañana? Cada mejora te acerca a un mejor rendimiento.

# TASA DE OCUPACIÓN

¡TU FOCO, TU RESULTADO!

METASERVICIOS



**TU TASA DE OCUPACIÓN INDICA CUÁNTO TIEMPO ESTÁS ACTIVAMENTE GESTIONANDO.**

Debe ser mayor al 45% de tu tiempo de conexión.  
2 horas y 15 minutos en llamada (como mínimo), para un turno de 5 horas.

🔍 Si estás por debajo, estás perdiendo rendimiento y oportunidades de concretar entrevistas.

🎯 Estar presente marca la diferencia.

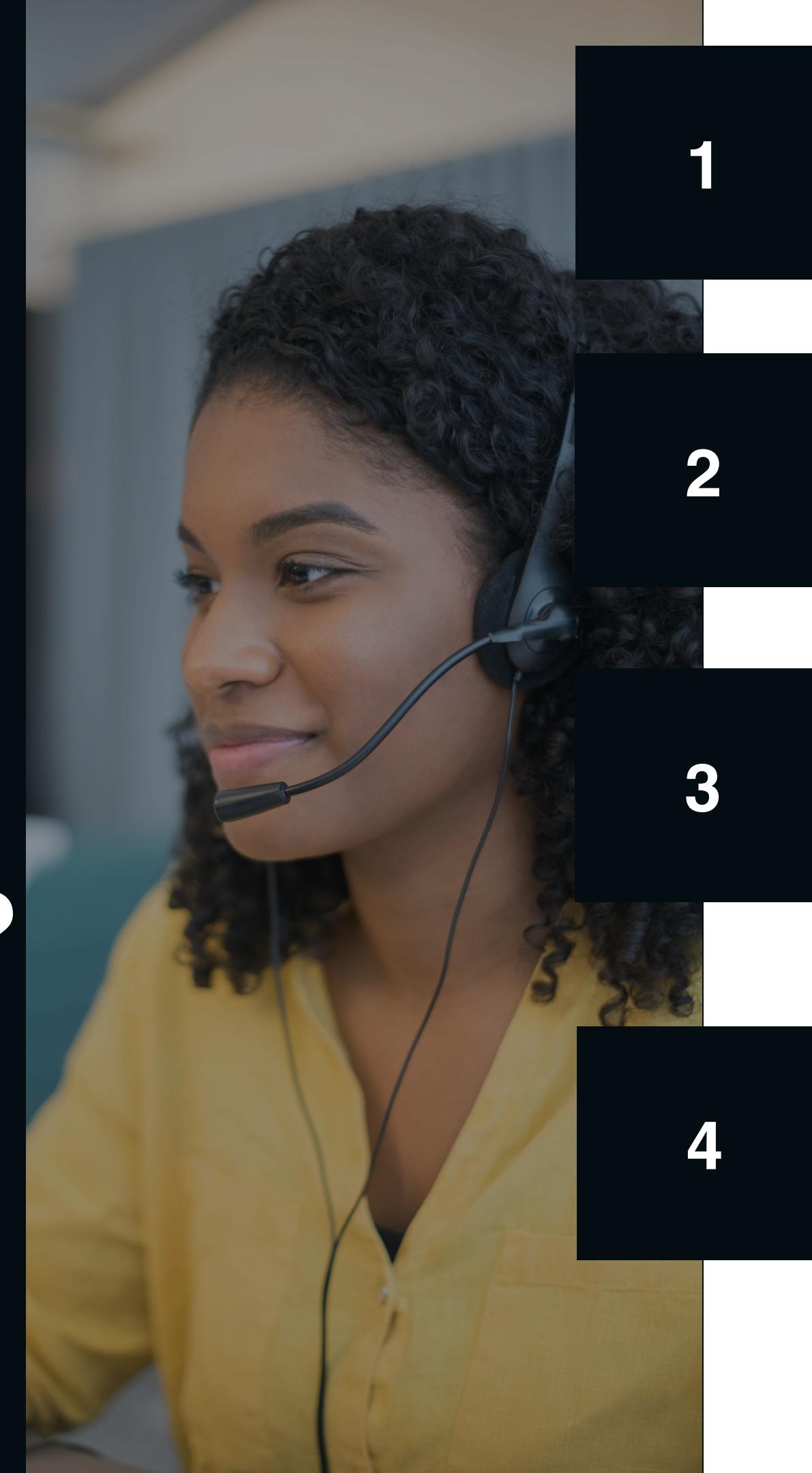
¡Cada minuto activo suma!



## TIPS Y CONSEJOS

# ¿CÓMO PUEDO MEJORAR MI TASA DE OCUPACIÓN?

METASERVICIOS



1

### MANTENTE DISPONIBLE TRAS CADA LLAMADA

Evita pausas innecesarias o distracciones. Una rápida transición entre llamadas ayuda a maximizar tu tiempo de conexión productiva.

2

### ORGANIZA PAUSAS SEGÚN TUS TIEMPOS DE MENOR CONTACTO

Planifica tus descansos estratégicamente para no interrumpir momentos clave de gestión. Así mantienes tu tasa de ocupación alta sin afectar tu bienestar.

3

### MINIMIZA EL TIEMPO EN ESPERA O INACTIVIDAD

Si no estás en llamada ni realizando gestiones clave, verifica tu sistema. Asegúrate de estar conectado correctamente a la campaña y evita quedar en estado inactivo.

4

### FOCO CONSTANTE EN LA GESTIÓN

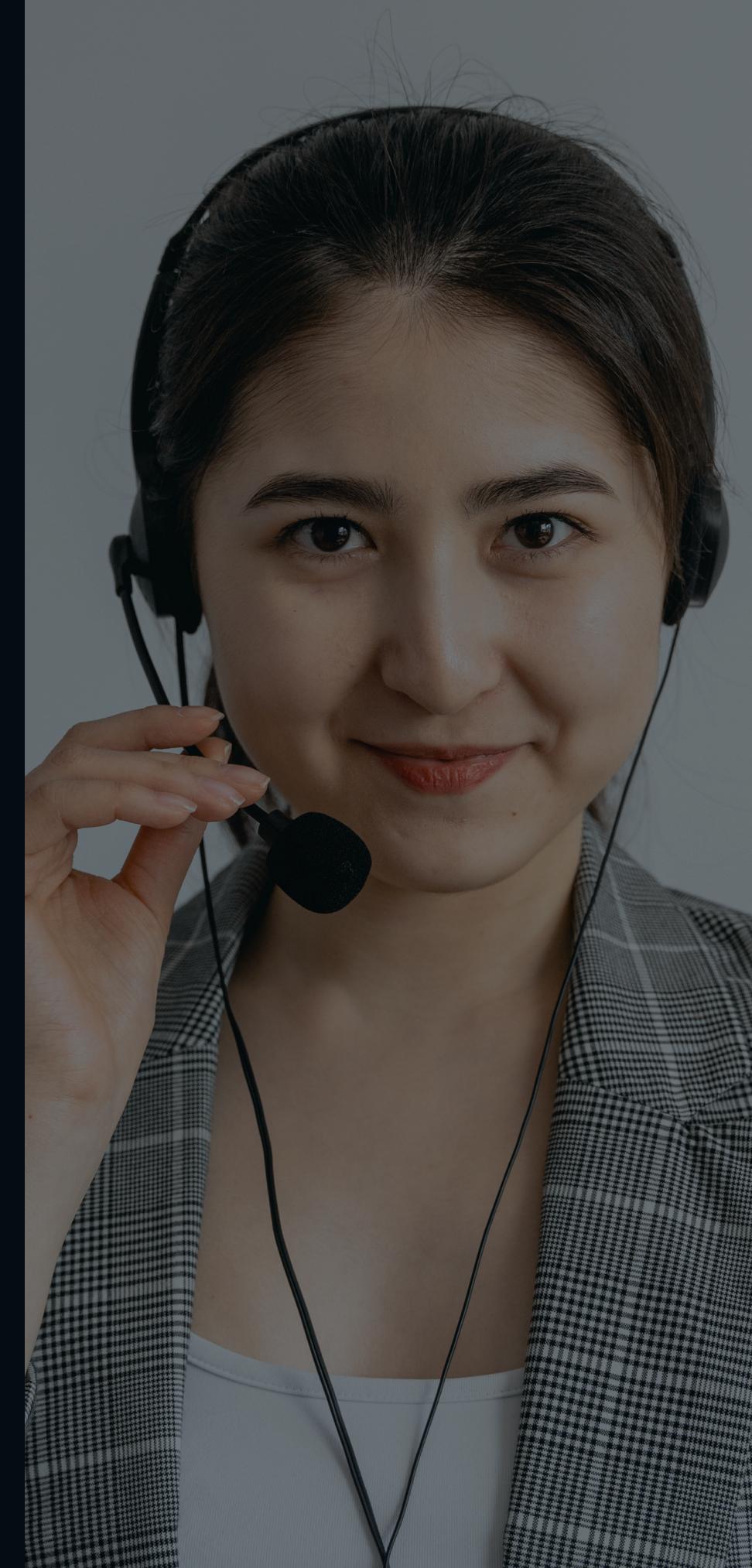
Elimina distracciones externas. Estar 100% concentrado en la tarea te permite responder más rápido, retomar gestiones y mantenerte activa/o por más tiempo.

# EPH

ENCUESTAS POR HORA

¡MÁS ENCUESTAS,  
MÁS IMPACTO!

METASERVICIOS

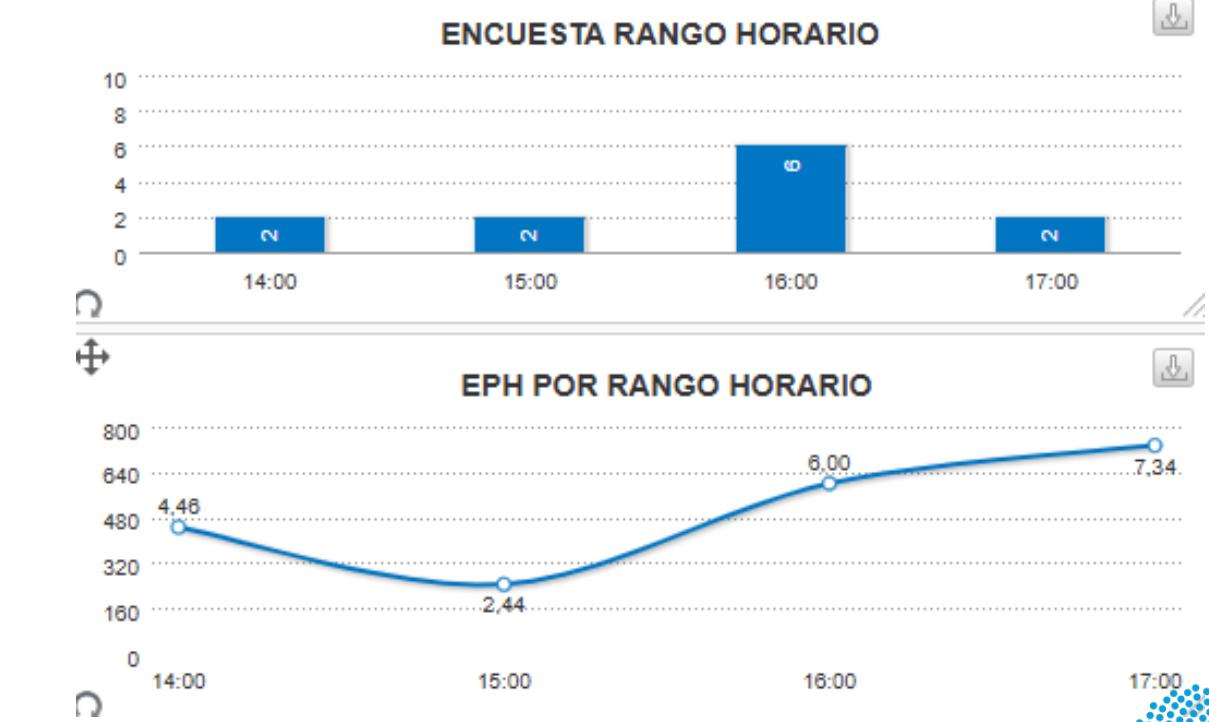


EL EPH MIDE CUÁNTAS ENCUESTAS  
COMPLETAS HACES CADA HORA.

↑ Siempre debe ser **mayor a 1** para demostrar compromiso y eficiencia.

Un buen EPH refleja motivación, preparación y buenos resultados.

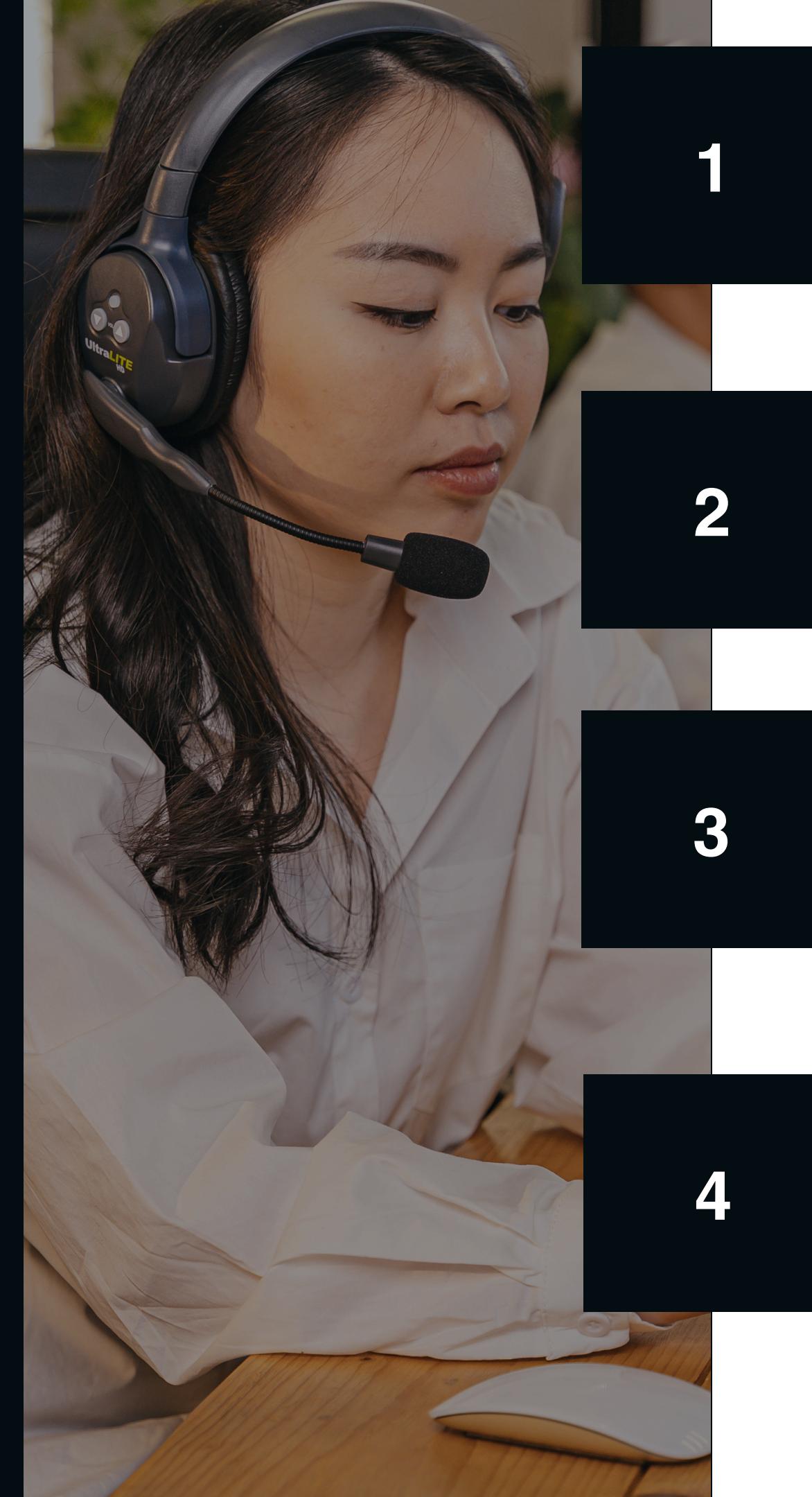
🚀 Cada encuesta cuenta. Mejora tu EPH y tus beneficios crecerán.



TIPS Y CONSEJOS

# ¿CÓMO PUEDO MEJORAR MI EPH?

METASERVICIOS



1

## CONOCE BIEN EL PROTOCOLO ANTES DE EMPEZAR

Familiarízate con las preguntas, flujos y condiciones del estudio. Un manejo fluido te permite avanzar sin pausas innecesarias ni errores que ralenticen tu gestión.

2

## MANTÉN UN RITMO CLARO, NATURAL Y ENFOCADO

Evita hablar demasiado lento o extenderte de más. La clave está en ser amable pero directo, avanzando con agilidad sin perder la conexión con el entrevistado.

3

## IDENTIFICA RÁPIDO A LOS CASOS NO VIABLES

Filtrá con criterio a quienes no cumplen los requisitos del estudio o no quieren continuar. Esto te permite liberar tiempo para contactos que sí pueden completar la encuesta.

4

## FINALIZA CORRECTAMENTE CADA ENCUESTA Y PASA DE INMEDIATO A LA SIGUIENTE

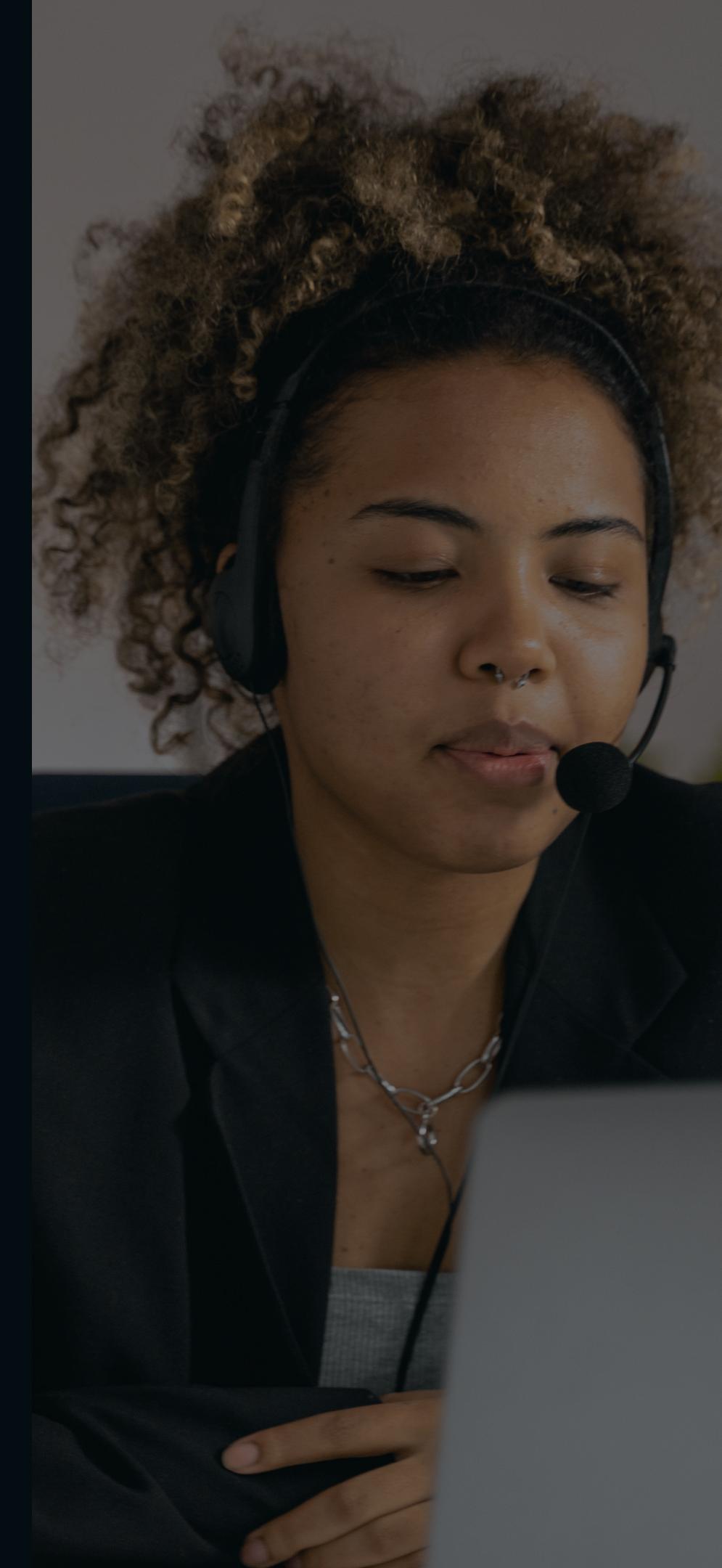
No pierdas tiempo entre llamadas. Tipifica rápido, cierra bien la gestión y continúa con el próximo contacto.

# CPH

CONTACTOS POR HORA

¡ACTIVA TU RITMO  
DE GESTIÓN!

METASERVICIOS



**EL CPH MIDE CUÁNTOS CONTACTOS  
HACES EN UNA HORA.**

✓ Un mínimo de 30 CPH asegura más encuestas y mejores resultados.

Más llamadas = más oportunidades.

⚡ Mantén un ritmo constante.

Cada llamada te acerca a la meta.

30 CPH →



  
*metaservicios*

# CRITERIOS DE CALIDAD

LO QUE DEBES  
TENER SIEMPRE  
PRESENTE EN  
CADA ENCUESTA

METASERVICIOS

PARA ASEGURAR ENTREVISTAS CLARAS, VÁLIDAS Y DE ALTO VALOR, SIGUE ESTOS PUNTOS CON PRECISIÓN:

- 👤 1. Preséntate siempre con **nombre y apellido**. Así generas confianza desde el primer segundo.
- 📅 2. Si el estudio es dirigido, pregunta por el nombre completo de la persona objetivo y **espera confirmación**.
  - ✓ Si te responde otra persona y transfiere la llamada, **valida** nuevamente que estás hablando con el **entrevistado correcto**. Si el estudio no es dirigido, solicita el nombre a quien está respondiendo para poder **personalizar la entrevista**, en al menos 3 ocasiones.
- 📞 3. Confirma el **número telefónico** solo si el estudio lo requiere.
  - 🔍 Revisa bien las instrucciones específicas antes de cada encuesta. ¡Atención a los detalles!
- 🗣 4. Si escuchas a un tercero **influir en las respuestas** del entrevistado:
  - ✋ Detén la entrevista con amabilidad y aclara que **solo el entrevistado puede responder**, ya que las respuestas son personales.
  - ✗ Si la situación se mantiene, **no debes continuar** con la encuesta.

# CRITERIOS DE CALIDAD

LO QUE DEBES  
TENER SIEMPRE  
PRESENTE EN  
CADA ENCUESTA

METASERVICIOS

## 12 34 5. En preguntas con **escala de notas**:

- Acepta solo números enteros.
- ✎ Si el entrevistado cambia la nota durante la respuesta, **confirma** cuál será registrada.
- ✓ Hazlo de forma neutra, sin sugerencias ni influencia.

## 6. Preguntas abiertas: **Profundización y sondeo son obligatorios.**

Para obtener **respuestas completas** y útiles, debes aplicar **ambas técnicas**:

🔍 **Profundizar** significa **indagar en la respuesta recibida**.

Puedes usar preguntas como:

- “¿Qué quiere decir con eso?”
- “¿Me puede detallar un poco más?”
- “¿Podría darme un ejemplo concreto?”
- “¿En qué sentido es ...?”

🔄 **Sondear** es preguntar si el entrevistado desea **añadir más información**.

Algunas frases útiles son:

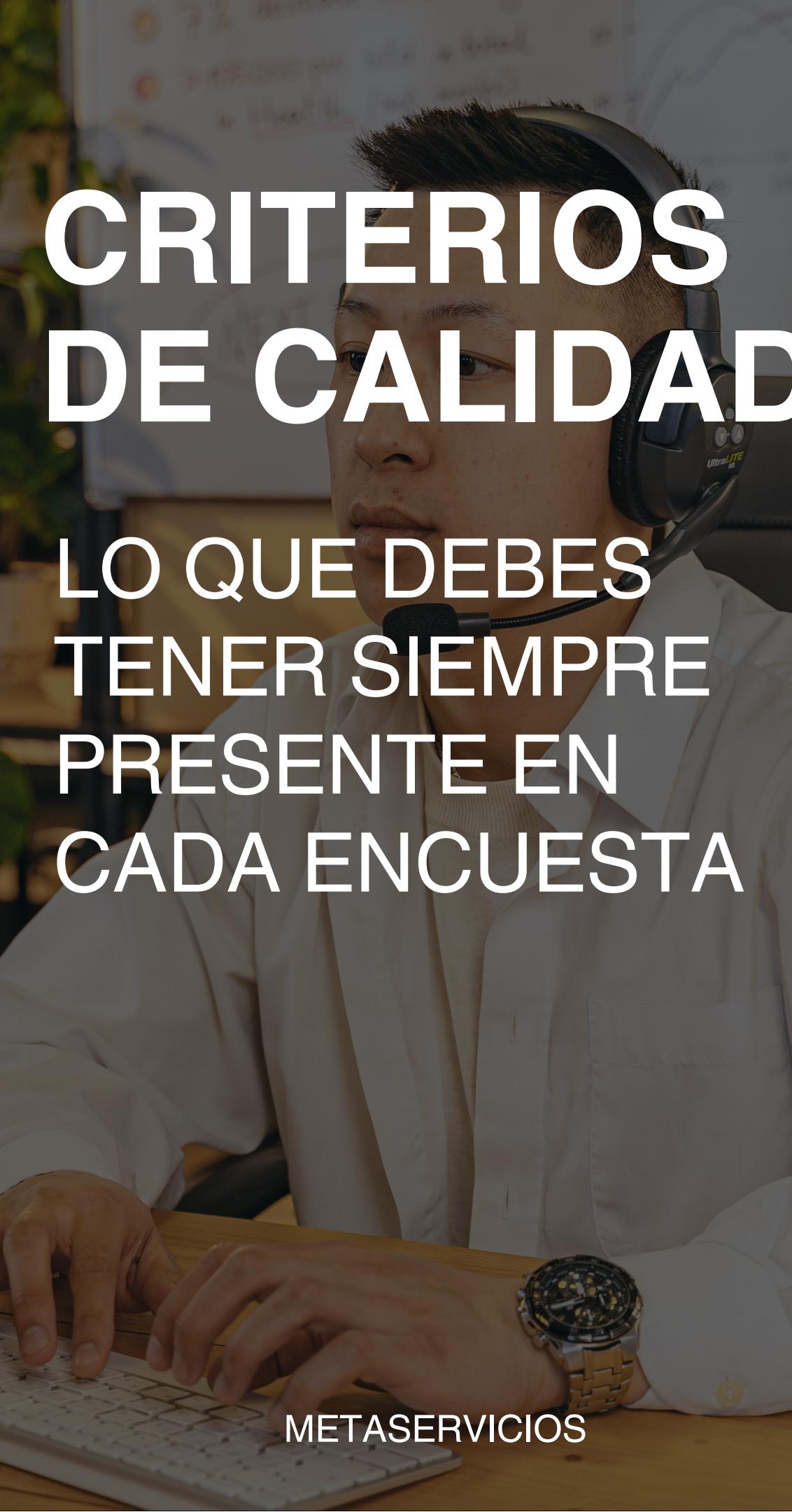
- “¿Algo más que desee agregar?”
- “¿Le gustaría comentar algo más?”
- “¿Algún otro motivo?”

✍️ Registra **toda la información** tal como la entrega el entrevistado, sin resumir ni acortar.

Escribe en **MAYÚSCULAS** y en primera persona.

# CRITERIOS DE CALIDAD

LO QUE DEBES  
TENER SIEMPRE  
PRESENTE EN  
CADA ENCUESTA



METASERVICIOS

💡 Si la respuesta **no tiene coherencia** o conexión con la pregunta realizada, se debe reorientar al entrevistado para ayudarlo a comprender lo que se está evaluando.

Usa frases como:

- “Usted no usó la nota máxima, ¿Me puede indicar qué debe mejorar?”
- “Además de lo que usted me indica, ¿Habrá algún otro motivo por el cual recomienda/no recomienda?”
- ✖ **Importante:** La forma de reorientar debe adaptarse al contexto específico de la pregunta.

## 📌 7. Preguntas de Respuesta Múltiple:

- Sondea hasta obtener la mayor cantidad de respuestas posibles.
- Usa preguntas como: “¿Algún otro?”

## 👉 8. Preguntas de Respuesta Única:

- Según las reglas del estudio, puedes leer o no las opciones.
- Asegúrate de obtener una sola respuesta clara y justificada.

🔍 **Recuerda:** La calidad de la información que entregamos depende 100% de cómo gestionamos cada llamada.

👉 Sé rigurosa/o, **escucha con atención** y aplica estos criterios con compromiso.

# CRITERIOS DE CALIDAD

LO QUE DEBES  
TENER SIEMPRE  
PRESENTE EN  
CADA ENCUESTA

METASERVICIOS

9.  Leer las preguntas de forma **textual**, sin modificaciones ni resúmenes.
  -  No omitas partes del enunciado
  -  No cambies palabras ni el orden establecido en el protocolo
  -  Respeta el protocolo al pie de la letra: esto asegura consistencia, calidad en los datos y credibilidad del estudio.

 **Recordatorio:** Leer bien = mejores resultados, menos errores, encuestas más fluidas y profesionales. **¡Tu precisión marca la diferencia!**