

Auditoría de Calidad

Equipo de Recuperaciones y Atención al Cliente

Periodo evaluado: 1 — 31 de agosto de 2026

Área: Recall Colombia + ATC

Fecha del informe: 7 de septiembre de 2026

13 analistas evaluados — 91 llamadas auditadas

1. DATOS GENERALES

- Periodo evaluado: 1 al 31 de agosto de 2026
- Área: Recall Colombia + Atención al Cliente Colombia
- Fecha del informe: 7 de septiembre de 2026
- Total de llamadas auditadas: 91 (7 por analista)
- Analistas evaluados: 13

Analistas evaluados

Nombre	Correo	Equipo
Álvaro Jara (ext 3082)	alvaro.jara@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Juan Moncada (ext 2309)	juan.moncada@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Reinaldo Orozco (ext 2844)	reinaldo.orozco@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Leonaider Rangel (ext 2882)	leonaider.rangel@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Ivonne Serrato (ext 2681)	ivonne.serrato@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Ana Velasco (ext 2881)	ana.velasco@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Gabriel Jiménez (ext 2167)	gabriel.jimenez@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Daniel Ortiz (ext 2820)	daniel.ortiz@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Jaime Motta (ext 2437)	jaime.motta@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Yenny Daza (ext 2288)	yenny.daza@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Sofía González (ext 2603)	sofia.gonzalez@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Carlos Caro (ext 3123)	carlos.caro@umbrella-trade.com	Recuperaciones
Sandra Sáenz (ext 3043)	sandra.saenz@umbrella-trade.com	Atención al Cliente

2. OBJETIVO DEL INFORME

Evaluar la calidad comercial y operativa de los analistas del área de Recall y Atención al Cliente, con base en criterios definidos por el protocolo de gestión comercial, con el objetivo de determinar el cumplimiento del estándar esperado e identificar oportunidades de mejora individuales.

3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Se seleccionaron 7 llamadas por analista mediante muestreo aleatorio del periodo evaluado. Las llamadas fueron extraídas de BigQuery (CDR + transcripciones) y evaluadas con base en 10 criterios agrupados en dos áreas: Gestión Comercial (6 criterios) y Gestión Operativa (4 criterios). Cada criterio se califica en escala porcentual 0–100%.

Nota metodológica: las muestras aleatorias de 7 llamadas permiten evaluar la calidad individual de cada analista pero no son comparables entre analistas. No se realizan rankings entre operadores.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Gestión Comercial

Criterio	Descripción
Empatía comercial	Conexión con el cliente, escucha activa, transmitir confianza.
Rebates de objeciones	Manejo de negativas o dudas con argumentos convincentes.

Manejo de la llamada	Control del flujo, sin interrupciones ni desvíos innecesarios.
Seguimiento del script	Adherencia al discurso comercial de la empresa.
Tono de voz	Tono amable, seguro, profesional y entusiasta.
Manejo de productos	Conocimiento claro y preciso de los productos ofrecidos.

Gestión Operativa

Criterio	Descripción
Manejo de sistema	Uso adecuado del sistema Umbrella según protocolo.
Seguimiento al cliente	Contacto continuo hasta respuesta o cierre del pedido.
Tres intentos por cliente	Al menos 3 intentos en días y horarios distintos.
Reformulación	Reconfirmar dirección, fecha, horario, producto, cantidad y valor. En couriers externos (TCC/Servientrega) no aplica fec

5. ESCALA DE EVALUACIÓN

Rango	Calificación
100%	Cumplimiento
90-99%	Muy Bueno
80-89%	Bien
< 80%	Bajo rendimiento

6. RESUMEN GENERAL

Resultados globales de los 13 analistas evaluados:

Analista	G. Comercial	G. Operativa	Promedio	Calificación
Álvaro Jara	76%	82%	79%	Bajo rendimiento
Juan Moncada	82%	85%	84%	Bien
Reinaldo Orozco	90%	87%	89%	Bien
Leonaider Rangel	91%	88%	90%	Muy Bueno
Ivonne Serrato	89%	87%	88%	Bien
Ana Velasco	86%	85%	86%	Bien
Gabriel Jiménez	80%	81%	80%	Bien
Daniel Ortiz	87%	88%	87%	Bien
Jaime Motta	82%	83%	83%	Bien
Yenny Daza	85.5%	81.0%	83.3%	Bien
Sofía González	88%	87%	88%	Bien
Carlos Caro	88%	83%	86%	Bien
Sandra Sáenz	80%	73%	77%	Bajo rendimiento

7.1 Álvaro Jara

Extensión: 3082 | Correo: alvaro.jara@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- 2026-08-05 17:20:36 — +573103996912 (230s)
- 2026-08-05 20:18:10 — +573122558097 (82s)
- 2026-08-12 19:27:04 — +573105717541 (80s)
- 2026-08-12 19:31:51 — +573013973723 (123s)
- 2026-08-12 19:44:11 — +573175778048 (70s)
- 2026-08-12 20:07:57 — +573113117834 (144s)
- 2026-08-22 14:50:33 — +573132453007 (151s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	82%	Bien	El operador muestra empatía en algunas llamadas, especialmente en la del 12/08/2026 19:31:51 (+573013973723) donde dice 'yo entiendo, señor, tiene toda la razón' ante la queja del cliente por entrega anticipada sin dinero, y en la del 05/08/2026 17:20:36 (+573103996912) donde intenta comprender la situación de un cliente viajero. Sin embargo, en varias llamadas (12/08 19:27:04 y 12/08 19:44:11) abandona rápidamente sin intentar generar conexión con el cliente. Advertencia: en la llamada del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), se detecta lenguaje inapropiado ('maldito') en el canal del operador antes de que el cliente conteste. Si bien no constituye un incidente auditable (el cliente no estaba en línea), se recomienda cuidar el lenguaje en el ambiente de trabajo, ya que el cliente podría responder en cualquier momento.
Rebates de objeciones	65%	Bajo rendimiento	El manejo de objeciones es la debilidad más notoria del operador. En la llamada del 05/08/2026 17:20:36 (+573103996912), el cliente rechaza por falla en la entrega; el operador explica la demora del transporte pero no ofrece alternativas concretas de reprogramación flexible. En la del 12/08/2026 19:44:11 (+573175778048), el cliente objeta por precio ('está muy caro, son trescientos y más') y el operador no ofrece ningún argumento de valor, beneficio del producto ni alternativa de pago — simplemente procede a cancelar. En la del 12/08/2026 19:27:04 (+573105717541), un familiar dice que la cliente no recuerda y no compra fuera de EPS, y el operador no intenta explicar beneficios ni generar interés — cancela de inmediato. En la del 12/08/2026 19:31:51 (+573013973723), ante la objeción de falta de dinero propone reprogramar al viernes, pero al primer 'no' del cliente desiste sin ofrecer fechas alternativas ni alternativas de pago. Solo en las llamadas exitosas (12/08 20:07:57 y 22/08 14:50:33) logra manejar la situación, pero porque los clientes ya tenían disposición de recibir.
Manejo de la llamada	75%	Regular	El operador mantiene una estructura básica en sus llamadas, pero carece de control del flujo conversacional en situaciones clave. En la del 05/08/2026 17:20:36 (+573103996912), permite que el cliente desarrolle un monólogo extenso sobre su insatisfacción sin redirigir hacia una solución. En la del 12/08/2026 19:44:11 (+573175778048), la llamada es demasiado breve (70 segundos) — no profundiza ni retoma al cliente cuando este objeta por precio. En la del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), no retoma la conversación cuando el cliente dice que no recuerda el pedido. Las llamadas exitosas del 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834) y 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007) muestran mejor manejo, con confirmación de datos y dirección clara de la conversación hacia el cierre.
Seguimiento del script	82%	Bien	El operador cumple con los elementos básicos del script en la mayoría de llamadas: saludo ('muy buenos días/buenas tardes'), presentación personal ('mi nombre es Álvaro Jara'), identificación de empresa y producto ('lo llamo de la empresa de medicamentos...'), y motivo de la llamada ('medicamento que usted solicitó días atrás'). Esto se observa consistentemente en las llamadas del 05/08 17:20:36, 12/08 19:27:04, 12/08 19:31:51, 12/08 19:44:11, 12/08 20:07:57 y 22/08 14:50:33. Sin embargo, en la del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), la presentación es deficiente: el cliente tuvo que preguntar varias veces y el operador se confundió entre productos ('crema calmano'). Además, omite consistentemente mencionar beneficios del producto como parte del guion de recuperación.
Tono de voz	80%	Bien	En la mayoría de las interacciones el operador mantiene un tono cordial y respetuoso, por ejemplo en las llamadas del 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834) y 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007) donde es amable y profesional. Advertencia: en la llamada del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), se registra audio con la palabra 'maldito' en el canal del operador antes de que el cliente conteste. Dado que el cliente no estaba en línea, no se califica como incidente grave, pero se recomienda cuidar el lenguaje en el ambiente de trabajo.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	70%	Bajo rendimiento	El operador demuestra un conocimiento superficial de los productos. En la del 12/08/2026 19:44:11 (+573175778048), solo menciona 'tres tarros de bururán' y el precio, sin explicar beneficios, composición ni modo de uso cuando el cliente objeta por precio. En la del 12/08/2026 19:27:04 (+573105717541), describe Plexasil como 'cápsulas dos veces al día con crema de obsequio', pero cuando el familiar dice que la clienta no compra fuera de EPS, no argumenta sobre la calidad, naturalidad o beneficios diferenciadores del producto. En la del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), confunde o mezcla nombres de productos ('crema calmano'). Solo en las llamadas donde el cliente ya está dispuesto a recibir (12/08 20:07:57 y 22/08 14:50:33) no se evidencia la carencia porque no es necesario argumentar sobre producto.
Promedio Gestión Comercial	76%	Bajo rendimiento	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	85%	Bien	El operador demuestra manejo adecuado del sistema Umbrella en las llamadas donde procede a gestionar. En la del 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834), consulta y confirma la dirección del sistema ('carrera segunda número... La Unión Nariño'), agrega observaciones de referencia ('antes de llegar al colegio de la concentración') y actualiza información en tiempo real. En la del 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007), verifica dos direcciones en el sistema y corrige la información. Cuando procede a cancelar (05/08 17:20:36, 12/08 19:27:04, 12/08 19:31:51), anuncia la acción de cancelación en el sistema. Sin embargo, no se evidencia registro de observaciones ni tipificación detallada en las llamadas con cancelación rápida.
Seguimiento al cliente	75%	Regular	El operador muestra seguimiento reactivo más que proactivo. En la llamada del 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007), el cliente menciona que ha llamado varias veces esperando su medicamento y el operador responde resolviendo el tema de dirección, lo cual es positivo. En la del 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834), confirma la entrega y se asegura de que el cliente esté disponible. Sin embargo, en las llamadas del 12/08/2026 19:27:04 (+573105717541) y 12/08/2026 19:44:11 (+573175778048), abandona al primer rechazo sin proponer seguimiento posterior ('lo llamo otro día', 'puedo comunicarme con la señora directamente'). No se evidencia estrategia de llamada de seguimiento en ninguna de las cancelaciones.
Tres intentos por cliente	80%	Bien	En la muestra evaluada no se puede verificar completamente el cumplimiento de 3 intentos por cliente en días y horarios distintos, ya que las llamadas corresponden a clientes diferentes. En las dos llamadas del 05/08/2026 (17:20:36 y 20:18:10) se observa actividad en diferentes horarios del mismo día, lo cual es positivo. Sin embargo, no se evidencia en los transcripciones mención de intentos previos de contacto en las llamadas donde no logra contacto efectivo, lo que sugiere que podría cerrar casos sin agotar los intentos requeridos. En la del 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007), el propio cliente menciona que 'ha estado llamando' buscando su pedido, lo que indica que el proceso de seguimiento funciona al menos parcialmente.
Reformulación	88%	Bien	En las llamadas exitosas donde se reprograma la entrega, el operador realiza reformulación adecuada al tipo de courier. En la del 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834), confirma dirección completa ('carrera segunda número... La Unión Nariño'), agrega referencia de ubicación e identifica la transportadora TCC. En la del 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007), verifica y corrige la dirección y confirma que la entrega será el miércoles. Nota: dado que las órdenes de TCC y Servientrega (couriers externos) no permiten coordinación de fechas y horarios fijos como DTK (courier interno), no se penaliza la ausencia de día y hora precisos en estas entregas. El operador cubre correctamente dirección, referencia de ubicación e identificación de transportadora. Oportunidad de mejora: omite consistentemente reconfirmar producto, cantidad y valor a pagar en las reprogramaciones, lo cual sí es exigible independientemente del courier.
Promedio Gestión Operativa	82%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	76%
Gestión Operativa	82%
Promedio General	79% — Bajo rendimiento

Hallazgos

Fortalezas:

- Presentación consistente: en 6 de 7 llamadas sigue el protocolo de saludo con nombre, empresa y producto, facilitando que el cliente entienda el contexto de la llamada.
- Manejo de sistema adecuado en reprogramaciones: en las llamadas del 12/08/2026 20:07:57 y 22/08/2026 14:50:33, consulta, verifica y actualiza direcciones en Umbrella en tiempo real.
- Capacidad de empatía contextual: en la llamada del 12/08/2026 19:31:51 (+573013973723), valida la frustración del cliente diciendo 'tiene toda la razón' y no lo presiona innecesariamente.
- Resolución efectiva cuando el cliente tiene disposición: las dos llamadas exitosas (12/08 20:07:57 y 22/08 14:50:33) muestran gestión ordenada de reprogramación con actualización de datos.

Oportunidades de mejora:

- Manejo de objeciones muy débil: ante objeciones de precio, falta de dinero, desconocimiento del pedido o falla previa de entrega, el operador cede al primer rechazo sin argumentar beneficios, ofrecer alternativas de pago ni generar urgencia.
- Advertencia por lenguaje en ambiente de trabajo: en la llamada del 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097), se detectó la palabra 'maldito' en el canal del operador antes de que el cliente contestara. Si bien no es un incidente auditable (el cliente no estaba en línea), se recomienda cuidar el lenguaje ya que el cliente podría contestar en cualquier momento.
- Reformulación parcialmente incompleta: en las reprogramaciones cubre adecuadamente dirección, referencia y fecha aproximada (acorde a las limitaciones de TCC/Servientrega), pero omite reconfirmar producto, cantidad y valor a pagar.
- Conocimiento de producto insuficiente: no utiliza argumentos de valor, beneficios terapéuticos ni diferenciadores del producto cuando enfrenta objeciones, lo cual reduce drásticamente las posibilidades de recuperación.
- Abandono prematuro de llamadas: en al menos 3 de 7 llamadas (12/08 19:27:04, 12/08 19:44:11, 05/08 20:18:10) cierra la gestión en menos de 90 segundos sin agotar opciones de recuperación.

Casos específicos:

- Llamada 05/08/2026 20:18:10 (+573122558097) — ADVERTENCIA: Se detecta lenguaje inapropiado ('maldito' repetido) en el canal del operador antes de que el cliente conteste. No constituye incidente auditable dado que el cliente no estaba en línea, pero evidencia necesidad de cuidar el lenguaje en el ambiente de trabajo. El cliente podría haber contestado en cualquier momento durante esos segundos.
- Llamada 12/08/2026 19:44:11 (+573175778048) — OBJECIÓN DE PRECIO NO REBATIDA: El cliente dice 'está muy caro, son trescientos y más'. El operador no ofrece ningún argumento de valor, alternativa de pago ni beneficio del producto. Procede directamente a cancelar la orden en 70 segundos de llamada total.
- Llamada 12/08/2026 19:27:04 (+573105717541) — ABANDONO PREMATURO: Un familiar indica que la clienta no recuerda y no compra fuera de EPS. El operador no intenta comunicarse directamente con la clienta, no ofrece explicación de beneficios ni programa una llamada posterior. Cancela en 80 segundos.
- Llamada 12/08/2026 19:31:51 (+573013973723) — ERROR DE NOMBRE: El operador llama al cliente 'Wilson' cuando el nombre registrado es Gustavo Ignacio Guevara. Posible confusión con el cliente anterior. Si bien los errores de transcripción son comunes, en este caso el operador claramente utiliza un nombre diferente al del cliente.
- Llamada 12/08/2026 20:07:57 (+573113117834) — CASO POSITIVO: Reprogramación exitosa con el señor Segundo Felipe. Confirma dirección, agrega referencia de ubicación, confirma disponibilidad de transportadora TCC y fecha de entrega. Buen ejemplo de gestión operativa cuando el cliente coopera.
- Llamada 22/08/2026 14:50:33 (+573132453007) — CASO POSITIVO: Recuperación del pedido de José Suesca. Corrige dirección en el sistema, programa entrega para el miércoles cuando el cliente tiene descanso. Manejo diligente ante problema previo de ubicación de dirección por la transportadora.

Conclusión

El operador Álvaro Jara presenta un rendimiento ligeramente por debajo del estándar esperado (79%), con debilidades significativas en las competencias comerciales clave: el manejo de objeciones es muy deficiente, cediendo ante el primer rechazo sin argumentar beneficios ni ofrecer alternativas; el conocimiento de producto es superficial y no le permite generar valor ante las dudas del cliente. Su principal fortaleza radica en el cumplimiento del protocolo de presentación y en el manejo del sistema Umbrella para actualización de datos, lo cual se evidencia en las reprogramaciones exitosas del 12/08/2026 y 22/08/2026. En reformulación, el operador cubre correctamente dirección, referencia de ubicación y fechas aproximadas acordes a las limitaciones de los couriers externos (TCC/Servientrega), aunque debe incorporar la reconfirmación de producto, cantidad y

valor. Se registra una advertencia por lenguaje inapropiado detectado en el canal del operador antes de la conexión con el cliente (llamada del 05/08/2026 20:18:10): si bien el cliente no estaba en línea y no constituye un incidente auditable, se recomienda cuidar el lenguaje en el ambiente de trabajo. Las áreas de mejora prioritarias son: (1) capacitación intensiva en técnicas de rebate de objeciones con foco en argumentación de valor, alternativas de pago y generación de urgencia; (2) profundización en conocimiento de productos para argumentar beneficios terapéuticos y diferenciadores; (3) completar la reformulación incluyendo producto, cantidad y valor a pagar.

7.2 Juan Moncada

Extensión: 2309 | Correo: juan.moncada@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- 2026-08-03 14:46:29 — +573192036331 (117s)
- 2026-08-11 15:42:42 — +573226048514 (127s)
- 2026-08-12 13:53:09 — +573001024391 (250s)
- 2026-08-20 17:13:47 — +573016941731 (86s)
- 2026-08-21 14:00:12 — +573148018874 (406s)
- 2026-08-21 18:46:32 — +573182818982 (69s)
- 2026-08-26 14:24:13 — +573008270116 (109s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	88%	Bien	Juan demuestra un trato cordial y respetuoso en la mayoría de las llamadas. Se evidencia escucha activa y frases empáticas como 'comprendo, comprendo' (llamada 03/08/2026 14:46) y 'entiendo, entiendo' (llamada 21/08/2026 14:00). Sin embargo, en la llamada del 20/08/2026 17:13 con el señor Raúl, la desconexión es evidente: cuando el cliente manifiesta un rechazo firme, Juan no intenta comprender su situación ni generar rapport antes de cerrar la llamada. En la llamada del 21/08/2026 14:00 con el señor Eusebio, interrumpe al cliente en varias ocasiones cuando este intenta expresar sus objeciones, lo que genera fricción ('déjame hablar, por favor').
Rebates de objeciones	72%	Bajo rendimiento	Presenta debilidades significativas en el manejo de objeciones. En la llamada del 20/08/2026 17:13, el cliente rechaza el producto y Juan no realiza ningún intento de rebate, aceptando el rechazo inmediatamente ('Ok, perfecto, señor. Que esté muy bien'). En la llamada del 21/08/2026 14:00, ante objeciones fuertes por precio y desconfianza en la estrategia comercial, Juan se enreda explicando promociones sin lograr claridad, y el cliente queda frustrado ('ustedes tienen una estrategia comercial muy bárbara'). En la llamada del 12/08/2026 13:53, intenta hacer cross-selling de cremas Flexacil cuando el cliente ya estaba presionado por tiempo y dinero, lo cual fue inoportuno. Punto positivo: en la llamada del 26/08/2026 14:24, logra rebatir la objeción de cobertura ofreciendo envío nacional a Puerto Boyacá.
Manejo de la llamada	80%	Bien	En llamadas cortas y de coordinación logística (03/08/2026 14:46, 11/08/2026 15:42), Juan mantiene buen control del flujo. En la llamada del 21/08/2026 14:00, pierde el control en varios momentos: el cliente le pide que lo deje hablar, las explicaciones de precios son confusas y repetitivas, y la conversación se extiende sin llegar a un cierre efectivo. En la llamada del 12/08/2026 13:53, introduce el tema de cremas Flexacil de forma abrupta cuando el cliente ya indicaba que estaba ocupado en el trabajo, generando resistencia innecesaria.
Seguimiento del script	85%	Bien	Juan cumple con la estructura básica del script en la mayoría de las llamadas: saludo con nombre, identificación del producto y motivo de la llamada. Se evidencia en llamadas como la del 11/08/2026 15:42 ('Le hablo a Juan Moncada del producto Ururán para el tema de la próstata') y la del 21/08/2026 18:46 ('Le habla Juan Moncada del producto Flexacil'). Sin embargo, en la llamada del 03/08/2026 14:46, el saludo inicial es incompleto, comenzando abruptamente sin presentación formal. En la llamada del 26/08/2026 14:24, el inicio presenta problemas técnicos con repetición de '¿Dónde estás?' antes de la presentación formal.
Tono de voz	90%	Muy Bueno	Juan mantiene un tono amable y profesional en la gran mayoría de las interacciones. En la llamada del 11/08/2026 15:42 y del 26/08/2026 14:24, el tono es cálido y genera confianza. En la llamada del 21/08/2026 14:00, mantiene la calma y profesionalismo a pesar de las objeciones fuertes del cliente Eusebio. En la llamada del 21/08/2026 18:46, muestra sensibilidad ante la situación familiar de la cliente (fallecimiento). Se percibe un tono consistentemente respetuoso incluso en situaciones de rechazo.
Manejo de productos	75%	Bajo rendimiento	Presenta deficiencias en el conocimiento y explicación clara de los productos. En la llamada del 21/08/2026 14:00, no logra explicar de forma clara la estructura de precios y promociones de Furoma, generando confusión y frustración en el cliente ('una vaina dice el médico de la entrevista y otra dice el asesor'). Las explicaciones sobre envío gratuito a partir de 2 frascos vs. cobro de envío por 1 frasco resultan confusas. En la llamada del 12/08/2026 13:53, la explicación de precios por unidad y tratamientos también genera dudas en el cliente ('supuestamente me iban a vender los seis frascos en...'). En contraste, en la llamada del 11/08/2026 15:42, identifica correctamente el producto y su propósito.
Promedio Gestión Comercial	82%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	85%	Bien	Juan demuestra uso del sistema para consultar información de órdenes y coordinar con domiciliarios. En la llamada del 03/08/2026 14:46, indica que va a 'identificar el domiciliario' y 'reprogramar la orden'. En la llamada del 12/08/2026 13:53, menciona que va a 'programar la orden' y 'hacer radio' al domiciliario. En la llamada del 21/08/2026 14:00, envía mensaje por WhatsApp al cliente. Se evidencia gestión activa del sistema, aunque no se puede verificar completitud del registro en todas las interacciones.
Seguimiento al cliente	82%	Bien	Juan muestra compromiso con el seguimiento en varias llamadas. En la llamada del 11/08/2026 15:42, programa seguimiento para el jueves ('cinco horas de la mañana, el día jueves le estaría llamando'). En la llamada del 26/08/2026 14:24, programa seguimiento para 8 días después. En la llamada del 03/08/2026 14:46, ofrece el número de atención al cliente como alternativa de contacto. Sin embargo, en la llamada del 20/08/2026 17:13, cierra el caso sin intentar programar un seguimiento posterior, y en la llamada del 21/08/2026 14:00, el compromiso de seguimiento queda difuso al depender de que el cliente llame.
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	Se evidencia persistencia en el contacto con los clientes. En las llamadas auditadas, Juan menciona intentos previos de contacto: en la llamada del 03/08/2026 14:46 ('el domiciliario estuvo intentando hacer comunicación anteriormente'), en la llamada del 20/08/2026 17:13 ('hasta el día de hoy logramos tener nuevamente contacto contigo'), y en la llamada del 21/08/2026 14:00 referencia la llamada original del 27 de julio. Se cumple con el protocolo de múltiples intentos.
Reformulación	84%	Bien	La reformulación es inconsistente pero con casos positivos sólidos. En la llamada del 11/08/2026 15:42, realiza una reformulación completa y ejemplar: confirma dirección ('carrera número a, Riohacha, La Guajira, a una cuadra del Jardín de la Iglesia Adventista'), fecha ('el jueves'), horario ('horas de la tarde, después de las y media') y pide número secundario. En la llamada del 26/08/2026 14:24, programa entrega futura a Puerto Boyacá ofreciendo cobertura nacional; dado que esta entrega se gestiona a través de courier externo (TCC/Servientrega), no se penaliza la ausencia de fecha y hora precisa, ya que estos servicios no permiten coordinación de horarios fijos como DTK. Oportunidades de mejora: en la llamada del 03/08/2026 14:46, no reconfirma dirección, producto ni valor a pagar antes de cerrar. En la llamada del 12/08/2026 13:53, confirma hora y producto pero omite dirección y valor total final. En las reprogramaciones con courier externo, debe asegurar al menos la reconfirmación de dirección, producto, cantidad y valor a pagar.
Promedio Gestión Operativa	85%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	82%
Gestión Operativa	85%
Promedio General	84% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Tono de voz consistentemente amable y profesional, incluso ante rechazos o situaciones difíciles, como en la llamada del 21/08/2026 14:00 donde el cliente presentó objeciones fuertes.
- Buena presentación e identificación: se presenta con nombre completo, producto y motivo en la mayoría de las llamadas (ej. llamada del 11/08/2026 15:42, 21/08/2026 18:46).
- Adaptabilidad operativa: en la llamada del 26/08/2026 14:24, ante la objeción de viaje del cliente, ofrece cobertura nacional como alternativa para mantener la orden activa.
- Capacidad de coordinación logística: en la llamada del 03/08/2026 14:46, ofrece alternativas al cliente (número de atención, contacto con domiciliario) para resolver la situación.
- Reformulación ejemplar en la llamada del 11/08/2026 15:42 con confirmación completa de dirección, fecha, horario y solicitud de teléfono secundario.

Oportunidades de mejora:

- Manejo de objeciones: requiere reforzar técnicas de rebate. En la llamada del 20/08/2026 17:13, acepta el rechazo sin ningún intento de recuperación.

- Claridad en explicación de precios y promociones: en la llamada del 21/08/2026 14:00, las explicaciones de precios fueron confusas y generaron mayor resistencia del cliente.
- Cross-selling inoportuno: en la llamada del 12/08/2026 13:53, intentó vender cremas Flexacil cuando el cliente ya estaba presionado por tiempo y dinero, lo que generó rechazo.
- Reformulación incompleta en algunas llamadas: omite reconfirmar dirección y/o valor a pagar (llamadas del 03/08/2026 14:46, 12/08/2026 13:53). Nota: en entregas con courier externo (TCC/Servientrega), no se exige fecha y hora precisas dado que estos servicios manejan rangos de entrega.
- Escucha activa: en la llamada del 21/08/2026 14:00, el cliente tuvo que pedir explícitamente que lo dejaran hablar ('déjame hablar, por favor').

Casos específicos:

- Llamada 20/08/2026 17:13 (+573016941731): cliente Raúl rechaza el producto de forma categórica. Juan no realiza ningún intento de rebate ni indaga las razones del rechazo. Oportunidad perdida de rescate.
- Llamada 21/08/2026 14:00 (+573148018874): cliente Eusebio presenta objeciones fuertes sobre precio y cantidad mínima. Juan se enreda en explicaciones de promociones sin lograr claridad. El cliente termina frustrado pero aún interesado. Se rescata parcialmente con envío de WhatsApp para contacto futuro.
- Llamada 12/08/2026 13:53 (+573001024391): cliente Jairo acepta reducir cantidad. Juan maneja bien la negociación inicial pero introduce venta cruzada de Flexacil cuando el cliente estaba cerrando, lo que genera rechazo ('ya me amenazaste porque estoy aquí en el trabajo').
- Llamada 11/08/2026 15:42 (+573226048514): ejemplo positivo de reformulación completa con confirmación de dirección, fecha, horario y solicitud de número secundario.
- Llamada 26/08/2026 14:24 (+573008270116): buen manejo de objeción de viaje ofreciendo cobertura nacional. Entrega a Puerto Boyacá gestionada con courier externo (TCC/Servientrega); se acepta la programación de entrega futura sin fecha precisa dado que estos couriers manejan rangos. Oportunidad: reconfirmar dirección completa del destino.

Conclusión

Juan Moncada presenta un buen rendimiento en su gestión como operador de Recuperaciones (84%). Sus principales fortalezas residen en el tono de voz profesional y amable que mantiene de forma consistente, la presentación clara en la mayoría de las llamadas, su capacidad de adaptación operativa ante situaciones imprevistas como viajes o ausencias del cliente, y su persistencia en los intentos de contacto (90%). En reformulación, demuestra capacidad de ejecución completa cuando las condiciones lo permiten (llamada del 11/08/2026 15:42), y maneja adecuadamente las entregas con courier externo (TCC/Servientrega) donde la coordinación de fechas y horarios fijos no es posible. Como áreas prioritarias de mejora, se identifican el manejo de objeciones (especialmente ante rechazos firmes donde acepta el cierre sin intentar rebatir), la claridad en la explicación de precios y promociones (donde genera confusión en lugar de confianza), y asegurar la reconfirmación de dirección y valor a pagar en todas las reprogramaciones. Se recomienda capacitación enfocada en técnicas de rebate de objeciones con argumentos empáticos y concretos, y práctica en la explicación simplificada de estructuras de precios y promociones.

7.3 Reinaldo Orozco

Extensión: 2844 | Correo: reinaldo.orozco@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- 2026-08-06 16:13:08 — +573178000644 (229s)
- 2026-08-11 16:37:50 — +573156961362 (220s)
- 2026-08-12 19:43:16 — +573165808485 (131s)
- 2026-08-26 17:41:57 — +573147498235 (86s)
- 2026-08-26 19:35:11 — +573157887440 (504s)
- 2026-08-28 14:15:12 — +573118991955 (246s)
- 2026-08-28 17:42:42 — +573133834755 (82s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Reinaldo mantiene un trato cordial y cercano con los clientes, utilizando expresiones como 'mucho gusto', 'que esté muy bien' y adaptando el trato según el contexto. En la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440) genera confianza con el cliente Hernando Suárez al escuchar activamente su necesidad específica y recomendar el producto más adecuado. En la llamada del 28/08 14:15 (+573118991955) muestra empatía al reconocer el error de comunicación del agente previo y ofrecer disculpas al cliente Albéniz Correa. Oportunidad: en la llamada del 26/08 17:41 (+573147498235) el inicio fue algo vacilante ('No... Ah...'), lo que puede afectar la percepción inicial de confianza.
Rebates de objeciones	88%	Bien	Demuestra buena capacidad para manejar objeciones. En la llamada del 11/08 16:37 (+573156961362), el cliente Leonardo Figueroa aseguró haber pedido solo una unidad; Reinaldo explicó la diferencia de precio unitario vs. promoción de forma clara y convincente. En la llamada del 28/08 14:15 (+573118991955), ante la queja de precios del cliente Albéniz Correa, ofreció disculpas por la mala comunicación y compensó con una crema Flexasil de obsequio, logrando que el cliente aceptara. En la llamada del 06/08 16:13 (+573178000644), el cliente José estaba indeciso por falta de dinero y Reinaldo le dio flexibilidad de fecha y mejoró la oferta. Oportunidad: en algunos casos acepta la primera respuesta sin profundizar más en la objeción o crear urgencia.
Manejo de la llamada	87%	Bien	Mantiene buen control del flujo conversacional en la mayoría de las llamadas. En la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440, 504 segundos), condujo una conversación extensa de manera ordenada: identificó necesidad, recomendó producto alternativo, envió información por WhatsApp, coordinó entrega y dio instrucciones de uso. En la llamada del 12/08 19:43 (+573165808485), resolvió eficientemente la corrección de dirección y coordinación de entrega. Oportunidad: en la llamada del 06/08 16:13 (+573178000644), el saludo inicial fue confuso ('Buenos días. Buenas noches'), y en la del 26/08 17:41 (+573147498235) hubo titubeos al inicio que retrasaron el propósito de la llamada.
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura de saludo + identificación + empresa/producto + motivo de llamada en las 7 llamadas evaluadas. Ejemplos claros en las llamadas del 11/08 16:37 ('Habla con Reinaldo Rosco de la empresa de medicamentos Bururán, medicamentos que se adquirió hace días que tiene la entrega pendiente') y del 28/08 17:42 ('Habla con Reinaldo Orozco de la empresa de medicamentos Plexazine. Medicamento que usted ha adquirido hace días, que tiene la terapia presente aún'). Además, ofrece sistemáticamente la crema Flexasil como incentivo de cierre, lo cual es parte del protocolo comercial. Oportunidad menor: en la llamada del 26/08 17:41 (+573147498235) se presentó como 'Reynaldo López' en lugar de Reinaldo Orozco, lo cual podría ser un error de transcripción.
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, seguro y profesional a lo largo de las interacciones. Se percibe seguridad en la presentación de productos, especialmente en la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440) donde explicó con confianza las diferencias entre Furoma y Bururán al cliente Hernando Suárez. En la llamada del 28/08 14:15 (+573118991955) mantuvo un tono conciliador y profesional ante la queja de precios del cliente Albéniz Correa. Cierra las llamadas de manera cordial ('Que esté muy bien', 'Chao, chao'). Oportunidad: en la llamada del 26/08 17:41 (+573147498235) se percibió algo apresurado al finalizar la llamada.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	91%	Muy Bueno	Demuestra conocimiento sólido del portafolio de productos. En la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440), explicó con detalle las diferencias entre Furoma (circulación sanguínea) y Bururán (próstata, testosterona, habilidad sexual), recomendando el producto más adecuado según la necesidad del cliente. Proporcionó instrucciones de dosificación precisas: 'dos pastas diarias, una en ayunas antes de desayunar y media hora antes de almorzar'. Conoce las presentaciones (cápsulas por frasco), precios unitarios vs. promoción, y los beneficios del Flexasil (dolores de articulaciones, músculos, tendones). En la llamada del 11/08 16:37 (+573156961362) explicó correctamente la estructura de precios de Bururán. Oportunidad: podría profundizar más en beneficios específicos cuando el cliente muestra escepticismo.
Promedio Gestión Comercial	90%	Muy Bueno	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	88%	Bien	Demuestra uso adecuado del sistema para gestionar reprogramaciones y modificaciones de órdenes. En la llamada del 06/08 16:13 (+573178000644), indicó al cliente José: 'le reprogramo eso, le hago la modificación de la orden, y hablo con el domiciliario'. En la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440), mencionó la creación de orden para el cambio de producto de Furoma a Bururán. Utiliza WhatsApp como herramienta complementaria para enviar información de productos (llamadas del 26/08 17:41 y 26/08 19:35). Oportunidad: en la llamada del 12/08 19:43 (+573165808485), la dirección registrada en el sistema estaba incorrecta y fue corregida por la clienta Doraba Rodríguez, lo que sugiere que no se validó adecuadamente al momento del registro.
Seguimiento al cliente	90%	Muy Bueno	Muestra buen compromiso con el seguimiento del cliente. En la llamada del 26/08 17:41 (+573147498235), realizó seguimiento post-entrega al cliente Rufin Herrera para verificar recepción y resolver el faltante de la crema obsequio. En la llamada del 06/08 16:13 (+573178000644), contactó al cliente José quien había dejado de recibir llamadas de seguimiento, recuperando la relación comercial. En la llamada del 28/08 14:15 (+573118991955), se presentó como coordinador de zona para resolver la inconformidad de precios del cliente Albéniz Correa, demostrando escalamiento proactivo. Oportunidad: no se evidencia seguimiento posterior en los casos donde el cliente pidió tiempo (ej. llamada del 06/08, cliente José pidió ser contactado el jueves siguiente).
Tres intentos por cliente	85%	Bien	En las llamadas evaluadas se observa contacto efectivo con los clientes en todos los casos. Sin embargo, con la muestra disponible de 7 llamadas a 7 clientes diferentes, no es posible verificar completamente si se realizaron 3 intentos en días y horarios distintos para cada cliente antes de cerrar los casos. Los datos muestran que en varios casos el contacto fue exitoso al primer intento evaluado, lo cual es positivo en términos de efectividad. Se recomienda verificar en el CDR completo el historial de intentos por cada número.
Reformulación	85%	Bien	Realiza reformulación en la mayoría de los casos, aunque con algunas omisiones. En la llamada del 06/08 16:13 (+573178000644), confirmó cantidad (6 unidades), producto (Furoma + Flexasil), costo y fecha (próximo jueves), pero no reconfirmó dirección de entrega (el cliente mencionó que estaría en diferentes ubicaciones). En la llamada del 11/08 16:37 (+573156961362), confirmó dirección, horario (después de las 6pm), producto (3 Bururán + Flexasil) y costo. En la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440), confirmó producto (3 Bururán), precio, horario (antes de las 4pm) y dirección. Oportunidad: en la llamada del 28/08 14:15 (+573118991955), aunque confirmó cantidad (6 Papayaclin) y costo, no reconfirmó explícitamente la dirección ni el rango horario de entrega con el cliente Albéniz Correa.
Promedio Gestión Operativa	87%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	90%
Gestión Operativa	87%
Promedio General	89% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente conocimiento del portafolio de productos: en la llamada del 26/08 19:35 (+573157887440) demostró capacidad para

recomendar el producto más adecuado (Bukurán sobre Furoma) según la necesidad específica del cliente, con explicación detallada de beneficios y diferencias entre productos.

- Manejo efectivo de objeciones de precio: en la llamada del 11/08 16:37 (+573156961362) explicó convincentemente la diferencia entre precio unitario y promoción, y en la del 28/08 14:15 (+573118991955) resolvió diplomáticamente una queja por discrepancia de precios ofreciendo compensación.
- Consistencia en el seguimiento del script comercial: las 7 llamadas mantienen la estructura de saludo + identificación + empresa/producto + motivo, creando una experiencia profesional y estandarizada.
- Uso proactivo de WhatsApp como canal complementario para enviar información de productos y obtener confirmaciones fotográficas de entregas.
- Proporciona instrucciones claras de uso y dosificación de los productos, agregando valor a la interacción de recuperación.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar la reformulación completa al reprogramar: confirmar siempre dirección exacta, rango horario, cantidad, producto y valor a pagar. En las llamadas del 06/08 16:13 y 28/08 14:15 se omitieron algunos de estos datos.
- Mejorar la fluidez en el inicio de las llamadas: en la del 26/08 17:41 (+573147498235) se observaron titubeos y pausas al inicio ('No... Ah...'), y en la del 06/08 16:13 (+573178000644) hubo confusión entre 'Buenos días' y 'Buenas noches'.
- Generar mayor urgencia comercial: en varios casos acepta postergaciones sin crear compromiso firme, especialmente cuando el cliente pide tiempo para reunir dinero.
- Fortalecer la técnica de cierre: aunque logra rescates exitosos, podría incorporar más estrategias de cierre inmediato y alternativas de pago para clientes indecisos.

Casos específicos:

- Llamada 26/08 19:35 (+573157887440, 504s): Caso destacado. Hernando Suárez había pedido 1 Furoma para potencia sexual. Reinaldo identificó la necesidad real, recomendó cambio a Bukurán como producto más adecuado, envió foto por WhatsApp, coordinó entrega antes de las 4pm, ofreció Flexasil de obsequio y dio instrucciones detalladas de dosificación. Ejemplo de gestión integral de recuperación.
- Llamada 28/08 14:15 (+573118991955, 246s): Caso de manejo de queja. Cliente Albéniz Correa tenía inconformidad por discrepancia de precios. Reinaldo se presentó como coordinador de zona, ofreció disculpas por mala comunicación del vendedor original, explicó los precios reales y compensó con crema Flexasil. Logró rescatar la entrega. Sin embargo, omitió reconfirmar dirección y horario específico.
- Llamada 26/08 17:41 (+573147498235, 86s): Caso de seguimiento post-entrega. Cliente Rufín Herrera recibió productos pero faltó la crema obsequio prometida. Reinaldo solicitó foto por WhatsApp como evidencia y se comprometió a enviar la crema. Buena gestión de postventa, aunque el inicio de la llamada fue vacilante.
- Llamada 06/08 16:13 (+573178000644, 229s): Cliente José no había sido contactado como se prometió. Reinaldo recuperó la relación, ofreció upgrade de 3 a 6 unidades de Furoma con Flexasil de obsequio, pero la dirección de entrega quedó imprecisa ya que el cliente mencionó estar en diferentes ubicaciones.

Conclusión

Reinaldo Orozco presenta un buen desempeño general en su rol de recuperaciones, con un promedio de 89%. Sus principales fortalezas son el conocimiento sólido del portafolio de productos, lo que le permite adaptar recomendaciones según las necesidades del cliente, y un manejo efectivo de objeciones de precio que le facilita rescatar entregas comprometidas. Mantiene consistencia en la estructura de sus llamadas, un tono profesional y cordial, y demuestra iniciativa al usar canales complementarios como WhatsApp para fortalecer la gestión. Como oportunidades de mejora, se recomienda reforzar la reformulación completa al reprogramar entregas, asegurando siempre la confirmación de todos los datos clave (dirección, horario, producto, cantidad y valor). También se sugiere trabajar en la fluidez de los inicios de llamada para evitar titubeos que puedan afectar la percepción inicial de profesionalismo, e incorporar técnicas de cierre con mayor urgencia comercial para maximizar la efectividad de cada interacción de recuperación.

7.4 Leonaider Rangel

Extensión: 2882 | Correo: leonaider.rangel@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- 2026-08-05 19:43:02 — +573125654370 (64s)
- 2026-08-06 15:54:10 — +573115133733 (444s)
- 2026-08-13 17:17:39 — +573223844889 (284s)
- 2026-08-18 20:57:59 — +573212354897 (121s)
- 2026-08-21 17:01:32 — +573208952438 (64s)
- 2026-08-22 16:09:12 — +573153428799 (107s)
- 2026-08-25 17:44:35 — +573114569937 (138s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	93%	Muy Bueno	Leonaider mantiene un trato cordial, respetuoso y empático en todas las interacciones. En la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733), escucha pacientemente al cliente José mientras relata extensas experiencias negativas con compras en Facebook, validando sus preocupaciones con expresiones como 'Claro, José' sin interrumpir. En la llamada del 13/08 (17:17, +573223844889), atiende las dudas de Ricardo sobre dietas y parásitos con paciencia y calidez. En la llamada del 05/08 (19:43, +573125654370), cuando la clienta María niega el pedido, cierra la llamada con cortesía sin presionar. Genera confianza y comodidad en el cliente de manera consistente.
Rebates de objeciones	90%	Muy Bueno	Demuestra habilidad sólida para rebatir objeciones, especialmente en la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733), donde el cliente José expresa fuerte desconfianza por estafas previas. Leonaider responde con argumentos concretos: explica el modelo de domiciliarios locales para justificar la ausencia de guía, ofrece factura electrónica verificable ante la DIAN, ofrece su WhatsApp corporativo como canal directo, y diferencia el producto original de imitaciones baratas. En la llamada del 13/08 (17:17, +573223844889), rebate la preocupación de Ricardo sobre la efectividad del producto mencionando resultados positivos de otros clientes. Sin embargo, en la llamada del 05/08 (19:43, +573125654370), ante la negativa de María, no intenta indagar más sobre el pedido registrado antes de cerrar — aunque el cierre rápido también puede considerarse apropiado ante una negativa firme.
Manejo de la llamada	88%	Bien	Mantiene buena estructura y control del flujo conversacional en la mayoría de llamadas. En la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733), permite que el cliente José se extienda con anécdotas sobre estafas previas, lo cual genera confianza pero alarga la llamada (444 segundos) y en algunos momentos pierde dirección hacia el cierre. En las llamadas de confirmación (13/08 y 22/08), sigue un flujo lógico: verificación de recepción, cantidad, precio, calidad del domiciliario, y dosificación. En las llamadas de reprogramación (18/08, 21/08, 25/08), mantiene llamadas eficientes y orientadas al objetivo. En la llamada del 25/08 (17:44, +573114569937), maneja bien al cliente Roberto que ya tenía acuerdos previos con otra persona del equipo.
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura de saludo, presentación (nombre + empresa/producto + motivo), y cierre en todas las llamadas. En llamadas de recuperación, sigue el protocolo: identificación del pedido pendiente, consulta de disponibilidad, y reprogramación. En llamadas de confirmación post-entrega (13/08 y 22/08), verifica cantidad, precio, satisfacción con el domiciliario, y brinda indicaciones de uso. En la llamada del 22/08 (16:09, +573153428799), explica proactivamente la duplicación de pedido como motivo de su llamada. Leve oportunidad: en la llamada del 05/08, podría haber detallado más el contenido del pedido antes de aceptar la negativa.
Tono de voz	95%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, profesional y seguro durante todas las interacciones evaluadas. En la llamada del 21/08 (17:01, +573208952438), mantiene la compostura profesional a pesar de que el cliente inicia con lenguaje ofensivo ('Hijo de puta' al contestar). En la llamada del 25/08 (17:44, +573114569937), el cliente Roberto también usa expresiones coloquiales fuertes ('¿Qué coño es eso?') y Leonaider mantiene su tono profesional sin alterarse. Con clientes extensos como José (06/08), mantiene paciencia y tono cálido durante los 7 minutos de conversación. El tono es consistentemente respetuoso con expresiones como 'Don José', 'Don Ricardo', 'Caballero'.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	88%	Bien	Demuestra conocimiento adecuado de los productos. En la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733), explica con claridad las ofertas y precios del producto Bururán, y distingue el producto original de imitaciones del mercado. En la llamada del 13/08 (17:17, +573223844889), responde correctamente sobre dosificación (dos cápsulas diarias, media hora antes de cada comida), diferencia Papaya Cleanse (tránsito intestinal) de Flexacil (articulaciones), y aborda las dudas sobre parásitos. En la llamada del 22/08 (16:09, +573153428799), recuerda al cliente la dosis máxima. Oportunidad: en la llamada del 05/08 con María, podría haber descrito el producto antes de hablar del pedido para contextualizar mejor.
Promedio Gestión Comercial	91%	Muy Bueno	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	90%	Muy Bueno	Demuestra manejo adecuado del sistema. En las llamadas de confirmación (13/08 y 22/08), registra reportes de entrega exitosa y nivel de satisfacción del domiciliario. En la llamada del 18/08 (20:57, +573212354897), reprograma la entrega coordinando hora específica con el domiciliario. En la llamada del 21/08 (17:01, +573208952438), reprograma para la semana siguiente. En la llamada del 25/08 (17:44, +573114569937), verifica la dirección registrada en el sistema ('avenida Quinta número... Norte') y confirma los datos del pedido. Gestiona correctamente el cierre de órdenes no recibidas y las reprogramaciones.
Seguimiento al cliente	88%	Bien	Realiza seguimiento activo a clientes con pedidos pendientes. En la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733), contacta a José cuyo pedido no había sido recibido por desconfianza, y logra coordinar la entrega con una persona receptora. En la llamada del 18/08 (20:57, +573212354897), contacta a Gerardo que trabaja en turno nocturno y coordina la entrega al día siguiente. En llamadas de post-entrega (13/08, 22/08), verifica la satisfacción del cliente. Oportunidad: en la llamada del 05/08 con María, acepta la negativa sin verificar si hubo algún malentendido o si otra persona en el hogar podría haber solicitado el pedido.
Tres intentos por cliente	92%	Muy Bueno	Se evidencia persistencia en el contacto. En la llamada del 05/08 (19:43, +573125654370), explica a María que llama porque el domiciliario reportó que no había respuesta a llamadas previas, indicando intentos anteriores de contacto. En la llamada del 25/08 (17:44, +573114569937), Roberto menciona que ya habló con otra persona del equipo, lo que indica gestión coordinada del caso. En la llamada del 21/08 (17:01, +573208952438), programa un re-contacto para martes o miércoles de la semana siguiente. Cumple con el protocolo de persistencia sin resultar invasivo.
Reformulación	82%	Bien	Realiza reformulación parcial en las reprogramaciones. En la llamada del 25/08 (17:44, +573114569937), confirma dirección ('avenida Quinta número... Norte'), fecha (martes), hora (de la tarde), y precio del producto — una reformulación bastante completa. En la llamada del 18/08 (20:57, +573212354897), coordina fecha y hora pero no reconfirma dirección, producto ni valor. En la llamada del 21/08 (17:01, +573208952438), reprograma para martes/miércoles pero no reconfirma ningún dato del pedido (dirección, producto, cantidad, valor). Oportunidad clara: debe reconfirmar todos los datos (dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar) en cada reprogramación para asegurar entregas exitosas.
Promedio Gestión Operativa	88%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	91%
Gestión Operativa	88%
Promedio General	90% — Muy Bueno

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente manejo de objeciones de desconfianza: en la llamada del 06/08/2026 15:54 (+573115133733), logra revertir la resistencia de un cliente que había sido estafado múltiples veces en compras online, usando argumentos concretos (domiciliarios locales, factura electrónica DIAN, WhatsApp corporativo).
- Tono profesional consistente incluso ante situaciones adversas: mantiene la compostura en las llamadas del 21/08 y 25/08 cuando los clientes usan lenguaje fuerte al contestar.

- Protocolo de confirmación post-entrega completo: en las llamadas del 13/08 y 22/08, verifica cantidad, precio, satisfacción con el domiciliario e incluye indicaciones de dosificación del producto.
- Escucha activa destacada: permite que los clientes expresen sus preocupaciones completamente antes de responder, generando confianza y facilitando la recuperación del pedido.
- Conocimiento de productos adecuado: diferencia correctamente Papaya Cleanse y Flexacil, conoce dosificaciones y puede distinguir productos originales de imitaciones.

Oportunidades de mejora:

- Reformulación incompleta en reprogramaciones: en las llamadas del 18/08 (20:57, +573212354897) y 21/08 (17:01, +573208952438), reprograma entregas sin reconfirmar dirección, producto, cantidad ni valor a pagar. Debe aplicar reformulación completa en cada reprogramación.
- Control de duración en llamadas extensas: la llamada del 06/08 (15:54, +573115133733) alcanza 444 segundos; si bien el manejo de objeciones fue efectivo, podría redirigir al cliente hacia el cierre de manera más eficiente sin perder la empatía.
- Indagación limitada ante negativas absolutas: en la llamada del 05/08 (19:43, +573125654370), acepta la negativa de María sin verificar si otra persona del hogar pudo haber hecho el pedido o si hay un malentendido con el nombre.

Casos específicos:

- Llamada 06/08/2026 15:54 (+573115133733, 444s): Caso destacado de recuperación. Cliente José desconfiaba totalmente del pedido por experiencias previas de estafa. Leonaidier desmonta cada objeción con argumentos sólidos y logra coordinar la entrega con una persona receptora alternativa. Ejemplo de excelente técnica de recuperación.
- Llamada 05/08/2026 19:43 (+573125654370, 64s): Clienta María niega haber hecho el pedido. El operador cierra cortésmente, pero no explora si alguien más en el domicilio pudo haber solicitado el producto. Oportunidad de mejorar la indagación.
- Llamada 21/08/2026 17:01 (+573208952438, 64s): Reprogramación para martes/miércoles sin reconfirmar datos del pedido (dirección, producto, cantidad, valor). Se recomienda aplicar reformulación completa.
- Llamada 13/08/2026 17:17 (+573223844889, 284s): Llamada de confirmación post-entrega ejemplar. Verifica todos los datos, brinda indicaciones de uso, y atiende con paciencia las dudas del cliente sobre efectividad y dieta.

Conclusión

Leonaidier Rangel presenta un muy buen desempeño general en su rol de recuperaciones, con un promedio de 90%. Sus principales fortalezas radican en la empatía comercial, el tono de voz profesional y, de manera destacada, en el manejo de objeciones relacionadas con desconfianza — habilidad crítica para un operador de recuperaciones que debe revertir la resistencia de clientes que no recibieron sus pedidos. Demuestra además buen conocimiento de los productos y sigue adecuadamente el script de presentación y cierre. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda reforzar la reformulación completa al reprogramar entregas, asegurando reconfirmar dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar en cada caso, ya que esta información es clave para garantizar entregas exitosas. También se sugiere trabajar en la indagación ante negativas absolutas de clientes, explorando si otra persona pudo haber realizado el pedido, y en el control del flujo de llamadas extensas para lograr cierres más eficientes sin sacrificar la empatía que lo caracteriza.

7.5 Ivonne Serrato

Extensión: 2681 | Correo: ivonne.serrato@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573235354091 (185s)
- ? — +573207542046 (134s)
- ? — +573011290983 (186s)
- ? — +573157667073 (75s)
- ? — +573156836943 (69s)
- ? — +573243000869 (183s)
- ? — +573017129260 (123s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Ivonne mantiene un trato cordial y respetuoso en todas las llamadas evaluadas. Genera confianza al presentarse de manera clara y escuchar las situaciones de los clientes. En la llamada del 04/08 17:47 con el hijo del cliente Guillermo, se adapta a la situación y ofrece alternativas sin presionar. En la llamada del 19/08 19:58 con don Álvaro, muestra paciencia al resolver múltiples dudas sobre precio, promociones y forma de pago. Sin embargo, en la llamada del 04/08 18:21 con la señora Elena, quien manifestó dolor y urgencia por recibir el producto, pudo haber mostrado mayor comprensión emocional ante su situación de salud antes de pasar a la parte operativa.
Rebates de objeciones	85%	Bien	Maneja adecuadamente las objeciones logísticas ofreciendo soluciones concretas. En la llamada del 04/08 21:43, ante la falta de domiciliario, ofrece envío por transportadora TCC como alternativa inmediata. En la llamada del 19/08 19:58, cuando don Álvaro pregunta por precios y expresa que no tiene suficiente dinero para más tarros, responde con claridad que la promoción sigue vigente por 1-2 meses más, sin presionar. No obstante, en las llamadas del 18/08 17:01 y 19/08 16:02, donde los clientes están de viaje, acepta las postergaciones sin explorar alternativas logísticas (como envío a otra dirección o reprogramación con compromiso más firme).
Manejo de la llamada	85%	Bien	En general mantiene el control del flujo conversacional y lleva la llamada a un cierre. En la llamada del 19/08 19:58 con don Álvaro, gestiona una conversación larga con múltiples preguntas del cliente (precio, promoción, pago contra entrega, inspección del producto) de manera ordenada y resolutive. En la llamada del 31/08 16:38, cuando el cliente reporta un posible sobrecobro, toma control de la situación proponiendo un canal de seguimiento. Sin embargo, en la llamada del 04/08 21:43 se evidencia desorganización al consultar fechas de envío (múltiples pausas, repeticiones de la palabra 'domiciliario', y confusión con la ciudad), lo que resta fluidez a la interacción.
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura de saludo, identificación (nombre + cargo de coordinadora + producto), motivo de la llamada y confirmación de datos. En todas las 7 llamadas se presenta como 'Yvonne, coordinadora del producto [nombre]', menciona la cantidad de unidades, el precio y la ciudad de entrega. Destaca la llamada del 04/08 18:21 donde además agrega el beneficio de la unidad gratis. En las llamadas más cortas (18/08 17:01 y 19/08 16:02) mantiene la estructura mínima del script aunque la interacción sea breve.
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, profesional y seguro en todas las interacciones. Es especialmente notable en la llamada del 19/08 19:58, donde el cliente formula múltiples preguntas y expresa preocupaciones sobre inspección del producto; Ivonne responde con seguridad y calidez sin perder la paciencia. En la llamada del 31/08 16:38, ante una queja de posible sobrecobro, mantiene un tono profesional y empático sin ponerse a la defensiva. Se percibe naturalidad y cercanía en el trato con los clientes.
Manejo de productos	88%	Bien	Demuestra conocimiento claro de los productos que gestiona (Bururán, Flexacil, Furoma). En la llamada del 19/08 19:58, explica con detalle la estructura de precios y promociones de Bururán: precio unitario (\$179,000), promoción de 2+1 gratis, y opción de 6 unidades a precio reducido. En la llamada del 04/08 18:21 menciona correctamente que Flexacil es para dolor de articulaciones y espaldas, y que incluye crema gratis. En la llamada del 04/08 21:43 también menciona la crema como regalo. Sin embargo, en las llamadas del 18/08 17:01 y 19/08 16:02 la descripción del producto Furoma se limita a 'tratamiento para el mejoramiento del sistema circulatorio' sin profundizar en beneficios específicos, lo cual podría reforzar el interés del cliente.
Promedio Gestión Comercial	89%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	90%	Muy Bueno	Demuestra manejo adecuado del sistema de gestión. En la llamada del 04/08 17:47, busca el número de WhatsApp del cliente en tiempo real, verifica que el número no tiene WhatsApp y solicita un número alternativo, luego envía la orden del pedido por ese canal. En la llamada del 04/08 21:43, consulta disponibilidad de envío por transportadora TCC para Montelíbano. En la llamada del 31/08 16:38, envía un mensaje de WhatsApp para solicitar información del domiciliario que cobró de más. Se evidencia familiaridad con las herramientas de gestión.
Seguimiento al cliente	88%	Bien	Muestra compromiso con el seguimiento: en la llamada del 04/08 17:47 agenda rellamada para el día siguiente y deja información por WhatsApp. En la llamada del 18/08 17:01, agenda rellamada para el sábado cuando el cliente dice que regresa el viernes. En la llamada del 31/08 16:38, propone canal de seguimiento por WhatsApp y promete volver a llamar. Sin embargo, en la llamada del 19/08 16:02 con don Efraín, el seguimiento queda débil: solo menciona 'se te llamará' para una fecha no definida con claridad, sin asegurar un compromiso firme de contacto.
Tres intentos por cliente	88%	Bien	En la llamada del 19/08 19:58 con don Álvaro, se evidencia que el domiciliario ya le había estado marcando previamente, lo que sugiere seguimiento persistente. En la llamada del 18/08 17:01 con Christopher, menciona que tiene un domiciliario en zona que le ha estado marcando, lo que indica intentos previos de contacto. No obstante, con la muestra disponible no es posible verificar la totalidad de los intentos para cada cliente, ya que solo se evaluaron llamadas individuales sin acceso al historial completo de intentos por lead.
Reformulación	82%	Bien	En la llamada del 04/08 18:21, realiza una reformulación completa y ejemplar: confirma dirección (calle, barrio La Padilla, El Banco), nombre de la cliente, cantidad (3 unidades + crema gratis), valor y pago contra entrega. En la llamada del 04/08 21:43, confirma dirección detallada en Montelíbano (Barrio de Julio, calle 12-3253, referencia Instituto San Jorge), producto (cápsulas + crema de regalo) y valor contra entrega. Sin embargo, en las llamadas del 18/08 17:01 y 19/08 16:02, al reprogramar no confirma dirección, valor a pagar ni cantidad de producto, omitiendo datos esenciales para una entrega exitosa. Estas omisiones representan un área de mejora clara.
Promedio Gestión Operativa	87%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	89%
Gestión Operativa	87%
Promedio General	88% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Presentación consistente y profesional: en las 7 llamadas evaluadas se identifica con nombre, cargo de coordinadora, producto, cantidad, precio y ciudad de entrega, cumpliendo con el protocolo de script.
- Capacidad de resolución de problemas: ante la ausencia de domiciliario, propone envío por transportadora TCC (llamada 04/08 21:43); ante cliente no disponible, utiliza WhatsApp como canal alternativo (llamada 04/08 17:47).
- Conocimiento sólido de productos y promociones: explica con claridad y detalle la estructura de precios y promociones de Bururán (llamada 19/08 19:58), incluyendo precio unitario, promoción 2+1 y opción de 6 unidades.
- Manejo profesional de situaciones delicadas: ante un posible sobrecobro del domiciliario (llamada 31/08 16:38), mantiene la calma, no se pone a la defensiva y propone un proceso de investigación organizado.
- Tono amable y seguro en toda la muestra, generando confianza y cercanía con los clientes.

Oportunidades de mejora:

- Reformulación incompleta en llamadas de reprogramación: en las llamadas del 18/08 17:01 y 19/08 16:02, al postergar la entrega no se confirmaron dirección, cantidad, valor ni forma de pago, datos esenciales para asegurar entregas exitosas.
- Aceptación pasiva de postergaciones: en llamadas con clientes de viaje (18/08 17:01, 19/08 16:02), se acepta la postergación sin explorar alternativas logísticas como envío a otra dirección, cambio de receptor o compromiso más específico de fecha.

- Falta de profundización en beneficios del producto en llamadas cortas: en las llamadas de Furoma (18/08, 19/08), la descripción se limita a una frase genérica sin resaltar beneficios diferenciadores que puedan reforzar el compromiso del cliente.
- Fluidez en la gestión: en la llamada del 04/08 21:43 se evidenciaron pausas prolongadas y repeticiones al consultar fechas y disponibilidad, lo que resta profesionalismo a la interacción.

Casos específicos:

- Llamada 04/08 18:21 (+573207542046): Caso modelo de reformulación completa. La cliente Elena estaba esperando su pedido con urgencia por dolor. Ivonne confirma dirección, nombre, cantidad (3 unidades + crema gratis), valor (\$1,000) y pago contra entrega. Explica el motivo del retraso y da nueva fecha. Ejemplo de gestión exitosa de recuperación.
- Llamada 19/08 19:58 (+573243000869): Gestión destacada con don Álvaro. Resuelve múltiples dudas sobre precios, promociones, pago contra entrega e inspección de producto antes de pagar. Demuestra conocimiento profundo del producto y habilidad para manejar una conversación compleja de forma ordenada.
- Llamada 31/08 16:38 (+573017129260): Situación atípica donde el cliente Martín reporta que el domiciliario le cobró un valor diferente al acordado. Ivonne reacciona profesionalmente: solicita datos del domiciliario, propone investigación vía WhatsApp y promete seguimiento. Buen manejo de incidencias.
- Llamada 19/08 16:02 (+573156836943): Oportunidad de mejora clara. Con don Efraín (6 unidades de Furoma), la interacción dura solo 69 segundos. El cliente dice que viaja y Ivonne acepta la postergación sin confirmar dirección, valor (\$), cantidad ni fecha específica de retorno. No se generó compromiso firme.
- Llamada 04/08 21:43 (+573011290983): Si bien resuelve la situación correctamente ofreciendo transportadora TCC, se evidencian problemas de fluidez: múltiples repeticiones al buscar información en el sistema y confusión al mencionar fechas. El cierre incluye un 'Feliz Navidad' en agosto, posiblemente un error de transcripción o un lapsus.

Conclusión

Ivonne Serrato presenta un buen desempeño general en su rol de Recuperaciones, con una calificación de 88% (Bien). Se destaca por su presentación profesional consistente, el cumplimiento del protocolo de script en todas las llamadas evaluadas, y su capacidad para resolver situaciones complejas con recursos alternativos (WhatsApp, transportadora TCC, gestión de incidencias de sobrecobro). Demuestra un conocimiento sólido de los productos, especialmente en lo relativo a promociones y estructura de precios, y mantiene un tono amable y seguro que genera confianza en los clientes. Como áreas prioritarias de mejora, se recomienda reforzar la reformulación completa de datos en todas las reprogramaciones — incluyendo dirección, cantidad, valor y forma de pago — ya que en las llamadas más cortas estos datos se omiten, lo que podría impactar la efectividad de las entregas. Asimismo, sería beneficioso desarrollar estrategias para generar compromisos más firmes cuando los clientes postergan, explorando alternativas logísticas en lugar de aceptar postergaciones de forma pasiva. Finalmente, mejorar la fluidez al consultar información en el sistema contribuiría a una interacción más profesional y ágil.

7.6 Ana Velasco

Extensión: 2881 | Correo: ana.velasco@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573133900777 (63s)
- ? — +573137027221 (70s)
- ? — +573132114861 (420s)
- ? — +573174857318 (162s)
- ? — +573208492533 (301s)
- ? — +573102996523 (68s)
- ? — +573112112295 (164s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Ana Velasco mantiene un trato cordial y respetuoso en todas las llamadas evaluadas. Genera confianza desde el saludo inicial y muestra comprensión ante las situaciones de los clientes. Destaca la llamada del 06/08/2026 14:14 con Don Cándido, donde demuestra paciencia sostenida durante más de 7 minutos frente a un cliente frustrado por experiencias previas con el producto. En la llamada del 06/08/2026 20:29, crea un ambiente positivo al celebrar que la clienta ya esté usando la crema y se interesa genuinamente por su experiencia. Sin embargo, en la llamada del 03/08/2026 18:57, la transición hacia el cierre de rechazo es algo abrupta ('Es decir, rechazas la orden, ¿sí?'), sin explorar previamente la situación emocional de la clienta.
Rebates de objeciones	78%	Regular	Presenta un desempeño desigual en el manejo de objeciones. En la llamada del 20/08/2026 14:59, demuestra excelente rebate ante la disputa de precio del señor Víctor Manuel Suárez: escuchó previamente la llamada original, confrontó con datos concretos y ofreció alternativas escalonadas (3 frascos por un mes, o los 6 completos), logrando la recuperación exitosa. Sin embargo, en la llamada del 03/08/2026 18:57 ante la objeción de falta de dinero de la señora Marta Parra, no ofrece alternativas de pago ni fraccionamiento; acepta el rechazo sin intentar rebatir. En la llamada del 06/08/2026 14:14 con Don Cándido, aunque explica los componentes del producto con detalle, no logra resolver la objeción sobre la presentación del frasco y el cliente termina rechazando.
Manejo de la llamada	85%	Bien	Mantiene una estructura clara en la mayoría de las llamadas: saludo, identificación, motivo, gestión y cierre. En la llamada del 22/08/2026 16:54 con Don Edgar, la gestión es eficiente y directa — confirma dirección, precio y disponibilidad en menos de 70 segundos. En la llamada del 20/08/2026 14:59, controla bien una conversación difícil sobre disputa de precio, redirigiendo al cliente hacia una solución. Sin embargo, en la llamada del 06/08/2026 14:14 la conversación con Don Cándido se extiende demasiado (420 segundos) con repeticiones sobre el mismo punto sin llegar a una resolución alternativa. En la llamada del 25/08/2026 18:40, el cierre es algo precipitado tras la queja del cliente sobre pastillas faltantes.
Seguimiento del script	90%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura del script: saludo con nombre completo del cliente, presentación como coordinadora del producto, identificación del motivo de la llamada y cierre cordial. En todas las llamadas evaluadas se identifica correctamente ('le habla Ana María, coordinadora del producto [nombre]'). En la llamada del 06/08/2026 20:29, ejecuta correctamente el script de confirmación de entrega incluyendo instrucciones de uso del producto. En la llamada del 20/08/2026 14:59, sigue el protocolo de escuchar la llamada original antes de contactar al cliente, lo cual demuestra preparación. Pequeña inconsistencia: en la llamada del 20/08/2026 14:59 llama al cliente 'don Mauricio' cuando su nombre es Víctor Manuel.
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, profesional y respetuoso a lo largo de todas las interacciones. Se adapta al contexto: en la llamada del 06/08/2026 20:29 usa un tono entusiasta y positivo al confirmar la entrega y dar instrucciones de uso ('tenga fe que esto sí le va a funcionar mucho'). En la llamada del 06/08/2026 14:14 mantiene la calma y la profesionalidad durante una conversación extensa y repetitiva con Don Cándido. En la llamada del 20/08/2026 14:59, mantiene un tono firme pero respetuoso al manejar la disputa de precio. No se detectan episodios de impaciencia ni tonos inadecuados en ninguna de las 7 llamadas.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	82%	Bien	Demuestra conocimiento aceptable de los productos. En la llamada del 06/08/2026 14:14, explica detalladamente los componentes del Bururán (licopeno, calabaza, vitamina E, arándanos, chanca piedra y uña de gato) y la diferencia entre el etiquetado del frasco y los ingredientes reales. En la llamada del 06/08/2026 20:29, proporciona instrucciones correctas de dosificación del Flexasil ('dos veces al día, media hora antes del desayuno y media hora antes del almuerzo'). Sin embargo, en la llamada del 06/08/2026 14:14 no logra resolver la contradicción entre la publicidad en video y la presentación real del frasco, lo cual genera desconfianza. El comentario sobre 'empresas que están plagiando el producto' puede generar confusión. En la llamada del 25/08/2026 18:40 con el producto Furoma, no ofrece soluciones concretas ante la queja de pastillas faltantes.
Promedio Gestión Comercial	86%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	88%	Bien	Gestiona adecuadamente las operaciones del sistema en la mayoría de las llamadas. En la llamada del 20/08/2026 14:59, demuestra haber consultado la grabación de la llamada original con la asesora Miluz Capaz antes de contactar al cliente, lo cual indica buen uso de las herramientas disponibles. En la llamada del 22/08/2026 16:54, confirma los datos del sistema (dirección, precio) de manera fluida. Coordina con el domiciliario en las llamadas del 06/08/2026 14:14 y 22/08/2026 16:54. Se evidencia oportunidad de mejora en el registro de la novedad de pastillas faltantes reportada en la llamada del 25/08/2026 18:40, donde promete 'pasar la novedad' pero no se verifica un registro formal durante la llamada.
Seguimiento al cliente	82%	Bien	Realiza seguimiento efectivo en varios casos: la llamada del 06/08/2026 20:29 es un seguimiento post-entrega donde confirma recepción y da instrucciones de uso, lo cual es un ejemplo positivo. En la llamada del 25/08/2026 18:40 realiza trazabilidad de entrega con el señor Hernán. Sin embargo, en las llamadas del 03/08/2026 (18:57 y 21:01), ante rechazos no establece un compromiso de seguimiento futuro ni agenda un nuevo contacto — acepta el rechazo sin proponer una fecha tentativa de re-contacto. En la llamada del 06/08/2026 14:14 no ofrece enviar información por otro canal (WhatsApp, enlace a la página) para resolver la duda del cliente sobre el producto.
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	En las llamadas evaluadas se evidencia que la operadora contacta a los clientes de manera oportuna. Las llamadas del 03/08/2026 muestran actividad en diferentes horarios del mismo día (18:57 y 21:01). La muestra de 7 llamadas cubre distintos días y horarios a lo largo del mes de agosto (03, 06, 20, 22, 25), evidenciando consistencia en la gestión. No se evidencia incumplimiento del protocolo de intentos en la muestra auditada.
Reformulación	80%	Bien	Realiza reformulación parcial en los casos de reprogramación. En la llamada del 22/08/2026 16:54, confirma dirección y valor a pagar con Don Edgar. En la llamada del 20/08/2026 14:59, confirma cantidad (6 frascos), valor total y la crema de obsequio. Sin embargo, en la llamada del 06/08/2026 14:14, al coordinar la entrega con Don Cándido a las 4 de la tarde, no reconfirma dirección ni valor a pagar antes de colgar. En la llamada del 03/08/2026 21:01, cuando ofrece reprogramación a la señora María, no establece datos concretos (fecha tentativa, dirección alternativa). Se recomienda aplicar el protocolo completo de reformulación en cada reprogramación: dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor.
Promedio Gestión Operativa	85%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	86%
Gestión Operativa	85%
Promedio General	86% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente trato cordial y empático con los clientes en todas las interacciones evaluadas; ninguna llamada presenta episodios de impaciencia o falta de respeto.
- Cumplimiento consistente del script de presentación: saludo, identificación como coordinadora del producto, motivo de la llamada

y cierre profesional.

- Capacidad demostrada para manejar situaciones complejas de precio, como la recuperación exitosa de la orden del 20/08/2026 14:59 donde el cliente tenía una disputa por el valor.
- Buen conocimiento de los productos, especialmente en componentes (Burrán) y dosificación (Flexasil).
- Preparación previa a las llamadas: escucha grabaciones de llamadas anteriores para tener contexto antes de contactar al cliente.

Oportunidades de mejora:

- Rebate de objeciones por falta de dinero: no ofrece alternativas de pago, fraccionamiento ni opciones escalonadas cuando el cliente manifiesta no tener el dinero completo.
- Aceptación prematura de rechazos: en llamadas cortas tiende a confirmar el rechazo sin intentar alternativas o sondear la situación real del cliente.
- Reformulación incompleta: al reprogramar entregas, omite reconfirmar todos los datos (especialmente dirección y valor a pagar).
- Seguimiento post-rechazo: no establece compromisos de re-contacto con clientes que rechazan temporalmente.
- Cuidado con datos del cliente: confundir nombres (llamar 'don Mauricio' a un cliente llamado Víctor Manuel) puede afectar la confianza.

Casos específicos:

- Llamada 03/08/2026 18:57 (+573133900777, Vitofina): La señora Marta Parra indica no tener dinero. La operadora ofrece reprogramación pero ante la negativa confirma el rechazo directamente ('Es decir, rechazas la orden, ¿sí?') sin explorar alternativas de pago parcial, fecha futura concreta o envío a otra dirección.
- Llamada 06/08/2026 14:14 (+573132114861, Burrán): Llamada extensa (7 minutos) con Don Cándido sobre discrepancia entre publicidad en video y etiquetado real del frasco. La operadora explica bien los ingredientes pero no resuelve la desconfianza del cliente. El comentario sobre 'empresas que están plagiando el producto' puede generar más confusión que confianza.
- Llamada 20/08/2026 14:59 (+573208492533, Flexasil): Caso modelo de recuperación. Disputa de precio con el señor Víctor Manuel Suárez. La operadora había escuchado previamente la llamada original, ofrece alternativas escalonadas y logra que el cliente acepte los 6 frascos. Detalle menor: lo llama 'don Mauricio' en un momento de la conversación.
- Llamada 25/08/2026 18:40 (+573112112295, Furoma): El señor Hernán reporta pastillas faltantes en frascos sellados. La operadora escucha activamente y promete reportar la novedad, pero no ofrece una solución concreta (reemplazo, compensación, escalamiento formal). Cierre algo informal ('mamá').

Conclusión

Ana Velasco presenta un desempeño general calificado como Bien (86%), con fortalezas claras en empatía, tono profesional y cumplimiento del protocolo de presentación. Destaca su capacidad para prepararse antes de las llamadas, como se evidencia en la escucha previa de grabaciones, y su habilidad para manejar situaciones complejas de disputa de precio con argumentos concretos, logrando recuperaciones exitosas. Su conocimiento de productos es adecuado, especialmente en componentes y dosificación. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda fortalecer el rebate de objeciones relacionadas con falta de dinero, incorporando alternativas de pago y fraccionamiento en lugar de aceptar rechazos de manera prematura. Debe aplicar el protocolo completo de reformulación al reprogramar entregas, asegurando la confirmación de todos los datos. Asimismo, se sugiere establecer compromisos concretos de re-contacto con clientes que rechazan temporalmente, en lugar de cerrar la gestión sin fecha de seguimiento. Finalmente, se recomienda mayor cuidado con los datos del cliente para evitar confusiones de nombre que puedan afectar la confianza en la interacción.

7.7 Gabriel Jiménez

Extensión: 2167 | Correo: gabriel.jimenez@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573013857912 (?s)
- ? — +573212543255 (?s)
- ? — +573156855793 (?s)
- ? — +573213220506 (?s)
- ? — +573155493952 (?s)
- ? — +573125948492 (?s)
- ? — +573225134605 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	82%	Bien	Gabriel muestra un trato cordial y respetuoso en la mayoría de las llamadas. Se destaca su paciencia en la llamada del 03/08/2026 16:22:54 con la clienta enferma en Antioquia, donde escuchó sus preocupaciones sobre la zona y el clima. Sin embargo, en la llamada del 05/08/2026 17:14:36 con Eduardo Morales, el cliente expresó insatisfacción con el producto ('ese medicamento no sirve para nada') y Gabriel no demostró empatía suficiente, apresurándose a cerrar la llamada sin abordar la queja. En la llamada del 18/08/2026 19:59:24, la clienta Noelia explicó que le quedaron mal con el dinero y Gabriel aceptó la situación sin mostrar comprensión ni ofrecer alternativas.
Rebates de objeciones	68%	Bajo rendimiento	Es el área más débil de Gabriel. En la llamada del 16/08/2026 15:21:26, el cliente rechazó el producto Bururán diciendo que nunca lo pidió; Gabriel simplemente aceptó sin intentar verificar el pedido ni ofrecer información adicional. En la llamada del 05/08/2026 17:14:36, cuando Eduardo Morales dijo que el medicamento no sirvió, Gabriel no indagó sobre el uso ni ofreció soporte postventa adecuado. En la llamada del 18/08/2026 19:59:24, ante la objeción de falta de dinero de Noelia, no exploró alternativas de pago ni fechas. Solo en la llamada del 03/08/2026 16:22:54 mostró capacidad de rebate al resolver la confusión geográfica y proponer envío por transportadora como alternativa.
Manejo de la llamada	78%	Bajo rendimiento	Gabriel mantiene llamadas cortas y directas, lo cual es eficiente pero en varios casos resulta apresurado. En la llamada del 05/08/2026 17:14:36, perdió el control al no permitir que el cliente Eduardo terminara de expresar su queja, cerrando la llamada mientras el cliente aún intentaba comunicar su insatisfacción. En la llamada del 08/08/2026 16:58:56, dejó al cliente Samuel en espera aproximadamente 60 segundos sin aviso claro, aunque luego retomó con información concreta. Las llamadas del 10/08/2026 y 16/08/2026 fueron excesivamente breves, sin dar espacio al cliente para preguntas o comentarios.
Seguimiento del script	85%	Bien	Gabriel cumple con la estructura básica: saludo, presentación con nombre y producto, motivo de la llamada. Esto se evidencia consistentemente en todas las llamadas evaluadas. No obstante, en la llamada del 18/08/2026 19:59:24, se presenta como 'Adam' en un momento ('Bueno, me llamo Adam'), lo cual genera inconsistencia con su presentación inicial como Gabriel. En la llamada del 10/08/2026 17:14:25, dice 'Mala doña Rosalba, no se llama más porque...' — una frase confusa que no sigue el guión esperado.
Tono de voz	88%	Bien	El tono de Gabriel es generalmente amable y profesional. Se nota naturalidad y cercanía en el trato, especialmente en la llamada del 03/08/2026 16:22:54 donde acompaña con cordialidad la conversación con la clienta enferma, y en la del 08/08/2026 16:58:56 con Samuel donde mantiene un tono seguro y claro. Sin embargo, en las llamadas más cortas (10/08/2026, 16/08/2026, 18/08/2026) el tono resulta algo mecánico y apresurado, sin la calidez que demuestra en interacciones más extensas.
Manejo de productos	78%	Bajo rendimiento	Gabriel menciona los nombres de los productos pero rara vez profundiza en sus beneficios o características. En la llamada del 08/08/2026 16:58:56 con Samuel, confirma correctamente '6 frascos y una crema de obsequio' a 96,000 pesos, demostrando conocimiento del pedido. Sin embargo, en la llamada del 05/08/2026 17:14:36, cuando el cliente Eduardo reportó insatisfacción con el producto Furoma, Gabriel no explicó indicaciones de uso, tiempos de efecto ni beneficios. En la llamada del 16/08/2026 15:21:26, solo dijo 'Bururán, para la potencia sexual' sin mayor detalle que pudiera generar interés en el cliente que rechazaba el pedido.
Promedio Gestión Comercial	80%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	85%	Bien	Gabriel demuestra manejo adecuado del sistema al consultar direcciones, verificar pedidos y dejar anotaciones. En la llamada del 03/08/2026 16:22:54, identificó la discrepancia entre dos direcciones registradas (Bogotá vs. Antioquia) y la resolvió con la cliente. En la llamada del 08/08/2026 16:58:56, puso en espera al cliente para confirmar fechas de entrega en el sistema. En cada llamada indica que 'deja el comentario' o 'la anotación', evidenciando uso del sistema de gestión.
Seguimiento al cliente	78%	Bajo rendimiento	Gabriel realiza llamadas de seguimiento y confirmación, pero no asegura compromisos claros de contacto posterior. En la llamada del 18/08/2026 19:59:24, la cliente Noelia indicó que esperaba dinero y que había enviado un mensaje que no fue respondido; Gabriel solo dijo 'la otra semana miramos', sin establecer fecha u hora concreta de re-contacto. En la llamada del 05/08/2026 17:14:36, el cliente Eduardo necesitaba soporte postventa y Gabriel se limitó a decir que dejaría un comentario, sin garantizar que alguien lo contactaría.
Tres intentos por cliente	88%	Bien	En las llamadas evaluadas se observa que Gabriel contacta a los clientes y en la llamada del 18/08/2026 19:59:24, él mismo menciona 'último intento', lo que sugiere que ha realizado contactos previos. No obstante, con solo transcripciones de llamadas contestadas no es posible verificar completamente el cumplimiento de los tres intentos en todos los casos. La evidencia disponible sugiere cumplimiento razonable del protocolo.
Reformulación	72%	Bajo rendimiento	Esta es una debilidad operativa significativa. En la llamada del 08/08/2026 16:58:56 con Samuel, Gabriel realizó una buena reformulación: confirmó producto (Flexacil), cantidad (6 frascos y crema), precio (96,000 pesos) y transportadora (TCC). Sin embargo, en la llamada del 03/08/2026 16:22:54, al reprogramar vía Servientrega, no reconfirmó la dirección exacta, el producto, la cantidad ni el valor; solo confirmó la modalidad de contraentrega. En la llamada del 10/08/2026 17:14:25 con Rosalba, reprogramó vía TCC sin confirmar absolutamente ningún dato: ni dirección, ni producto, ni cantidad, ni precio. Lo mismo ocurrió en la llamada del 18/08/2026 19:59:24 al reprogramar para la siguiente semana.
Promedio Gestión Operativa	81%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	80%
Gestión Operativa	81%
Promedio General	80% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Cumple consistentemente con el protocolo de saludo y presentación (nombre + producto + motivo de llamada) en todas las interacciones evaluadas.
- Demuestra capacidad de resolución de problemas logísticos, especialmente en la gestión de entregas alternativas vía transportadora (Servientrega, TCC) cuando hay inconvenientes con el domiciliario.
- Trato cordial y respetuoso con los clientes, generando un ambiente de comunicación adecuado en la mayoría de las llamadas.
- Uso activo del sistema de gestión, dejando anotaciones y verificando información de pedidos.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar significativamente la técnica de rebate de objeciones: ante rechazos o quejas, Gabriel acepta la negativa sin intentar comprender la objeción ni ofrecer alternativas o información que pueda retener al cliente.
- Mejorar la reformulación al reprogramar pedidos: debe confirmar siempre dirección, producto, cantidad, valor a pagar y fecha estimada de entrega.
- Desarrollar habilidades de escucha activa: en varias llamadas cierra la interacción sin dar espacio al cliente para expresar sus inquietudes completamente.
- Establecer compromisos concretos de seguimiento cuando se reprograma: en lugar de 'la otra semana miramos', acordar día y hora específicos para el re-contacto.
- Profundizar en el conocimiento de productos para poder abordar quejas o dudas con argumentos sólidos sobre beneficios, modo

de uso y tiempos de efecto.

Casos específicos:

- Llamada 05/08/2026 17:14:36 (+573212543255, Eduardo Morales, Furoma): El cliente expresó dos veces que el producto 'no sirve para nada', pero Gabriel no abordó la queja ni ofreció soporte, cerrando la llamada mientras el cliente aún intentaba hablar. Oportunidad perdida de retención y servicio postventa.
- Llamada 03/08/2026 16:22:54 (+573013857912, clienta en Antioquia, Papaya): Buena resolución del problema de direcciones confusas (Bogotá vs. Antioquia), pero la reprogramación vía Servientrega se realizó sin reconfirmar producto, cantidad ni valor a pagar.
- Llamada 16/08/2026 15:21:26 (+573125948492, Bururán): Cliente rechazó el pedido indicando que nunca lo solicitó. Gabriel no verificó el pedido, no explicó el producto, ni intentó aclarar el origen de la orden. Aceptó el rechazo sin ningún esfuerzo de recuperación.
- Llamada 10/08/2026 17:14:25 (+573155493952, Rosalba Ordóñez, Quitochi): Reprogramación excesivamente breve sin reformulación. No se confirmó dirección, producto, cantidad ni precio. La llamada duró solo 61 segundos incluyendo el saludo.
- Llamada 08/08/2026 16:58:56 (+573213220506, Samuel Gallego, Flexacil): Ejemplo positivo de reformulación completa: confirmó producto, cantidad (6 frascos + crema), precio (96,000 pesos), transportadora (TCC) y fecha estimada de entrega (miércoles-jueves). Modelo a replicar en las demás reprogramaciones.

Conclusión

Gabriel Jiménez presenta un rendimiento aceptable (80%) en su gestión como operador de Recuperaciones. Su principal fortaleza es el cumplimiento del protocolo básico de llamada y la capacidad de resolver problemas logísticos, redirigiendo entregas a transportadoras cuando hay inconvenientes con domiciliarios. Mantiene un trato cordial y profesional en la mayoría de las interacciones. Sin embargo, presenta debilidades importantes en dos áreas clave: el rebate de objeciones, donde tiende a aceptar rechazos y quejas sin intentar comprender la situación del cliente ni ofrecer alternativas, y la reformulación de pedidos al reprogramar, donde frecuentemente omite la reconfirmación de datos esenciales como dirección, producto, cantidad y precio. Se recomienda capacitación enfocada en técnicas de manejo de objeciones adaptadas al contexto de recuperaciones — no se trata de vender, sino de rescatar entregas mediante escucha activa, empatía genuina y soluciones logísticas creativas. Adicionalmente, debe estandarizar el proceso de reformulación utilizando como referencia su propia llamada del 08/08/2026 con Samuel Gallego, donde sí cumplió con todos los puntos del protocolo.

7.8 Daniel Ortiz

Extensión: 2820 | Correo: daniel.ortiz@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573105175655 (?s)
- ? — +573223951849 (?s)
- ? — +573202071042 (?s)
- ? — +573213714464 (?s)
- ? — +573104558753 (?s)
- ? — +573204983760 (?s)
- ? — +573112741641 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Daniel mantiene un trato cordial, respetuoso y cercano en todas las llamadas. Destaca especialmente en la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) donde muestra comprensión ante la situación económica de la cliente, ofrece flexibilidad y genera confianza genuina ('tranquila, para eso estamos'). En la llamada del 27/08 (Sr. Alirio) entiende la situación de la madre diabética sin presionar. En la llamada del 12/08 (José Eduardo) valida la frustración del cliente por el cambio de condiciones del domiciliario. Oportunidad menor: en la llamada del 03/08 (Don Juan), la confusión en cantidades genera cierta tensión que podría haberse manejado con mayor paciencia inicial.
Rebates de objeciones	82%	Bien	Responde a objeciones con argumentos claros sobre precios por unidad, ahorros en tratamientos completos y beneficios del producto. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) rebate exitosamente la duda sobre cantidad y precio, logrando el upgrade a tratamiento completo. En la llamada del 27/08 (Sr. Alirio) ofrece la opción de una sola unidad como alternativa. Sin embargo, en la llamada del 12/08 (José Eduardo) el cliente rechaza por discrepancia con lo ofrecido por el domiciliario, y Daniel no profundiza lo suficiente en la objeción ni ofrece alternativas concretas para retener la venta. En la llamada del 03/08 (Don Juan) la confusión de cantidades genera objeciones que son producto de la propia explicación desorganizada.
Manejo de la llamada	80%	Bien	En la mayoría de las llamadas mantiene una estructura clara: saludo, presentación, motivo, gestión y cierre. Las llamadas cortas de coordinación logística (06/08, 13/08, 14/08) son eficientes y bien conducidas. La llamada del 22/08 (Sra. Maribel, 490s) es larga pero mantiene el control y lleva al cliente hacia el cierre exitoso. Oportunidad importante: en la llamada del 03/08 (Don Juan) pierde el control del flujo al no aclarar desde el inicio la cantidad deseada por el cliente, generando un intercambio confuso donde el cliente se frustra ('Oiga, ¿por qué usted me está nombrando tres?', 'O sea, entendámonos mejor'). Debe mejorar el sondeo inicial para evitar malentendidos.
Seguimiento del script	90%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura de presentación: nombre + cargo ('Coordinador Logístico') + empresa/producto + motivo de la llamada. En todas las llamadas se identifica correctamente y establece el contexto. La llamada del 22/08 (Sra. Maribel) sigue el script completo incluyendo explicación de precios escalonados, recomendación de tratamiento completo, instrucciones de uso y ofrecimiento de crema obsequio. Se presenta de manera profesional como 'Coordinador Logístico de Productos [nombre del producto]' en cada llamada, adaptando el nombre del producto al caso.
Tono de voz	93%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, profesional y seguro durante todas las interacciones. Se evidencia calidez en el trato con clientes de diferentes perfiles: paciente con Don Juan (03/08) a pesar de la confusión, empático con la Sra. Maribel (22/08), profesional y directo con José Eduardo (12/08). En la llamada del 13/08 (Sr. Jaime), su tono es eficiente y respetuoso. En la llamada del 14/08 (Sra. Teresa), mantiene un tono cordial en la verificación post-entrega. Los cierres son consistentemente amables ('Que esté muy bien, feliz tarde').
Manejo de productos	85%	Bien	Demuestra conocimiento sólido de los productos del portafolio: Bururán (prostatitis, potencia sexual), Calmano (cápsulas y crema), Flexacil (dolores articulares), Papaya Cleanse. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) explica detalladamente precios por unidad vs. tratamiento completo, duración del tratamiento, instrucciones de dosificación e incluye alternativa para clientes con gastritis. En la llamada del 03/08 (Don Juan) diferencia entre presentaciones (cápsulas vs crema) del Calmano. Oportunidad: en la llamada del 12/08 (José Eduardo) podría haber profundizado más en los beneficios del producto para contrarrestar la objeción del cliente. En la llamada del 27/08 (Sr. Alirio) no indaga sobre la condición específica de la madre para ofrecer alternativas compatibles con diabetes.
Promedio Gestión Comercial	87%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	90%	Muy Bueno	Demuestra manejo adecuado del sistema en varias llamadas. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) indica que va a 'hacer la modificación en sistema' para cambiar la orden de 3 a 6 unidades y deja anotaciones. En la llamada del 14/08 (Sra. Teresa) gestiona el reverso del envío TCC. En la llamada del 27/08 (Sr. Alirio) menciona 'veo acá en sistema' al consultar la información del pedido y registra la observación. Se evidencia uso activo del sistema para consulta y modificación de órdenes.
Seguimiento al cliente	88%	Bien	Realiza seguimiento activo en varias situaciones. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel), ante la imposibilidad de pago inmediato, ofrece reprogramar para lunes o martes y se compromete a coordinar con el domiciliario. En la llamada del 06/08 (Sra. María) reprograma para la semana siguiente. En la llamada del 13/08 (Sr. Jaime) coordina ventana horaria específica con el domiciliario. En la llamada del 14/08 (Sra. Teresa) verifica entrega y gestiona reverso de envío duplicado. Oportunidad: en la llamada del 12/08 (José Eduardo) acepta el rechazo sin proponer un seguimiento posterior ni dejar abierta la posibilidad de contacto futuro.
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	Se evidencia persistencia en el contacto con clientes. En la llamada del 13/08 (Sr. Jaime) menciona que el domiciliario no había podido comunicarse, lo cual indica seguimiento previo. En la llamada del 14/08 (Sra. Teresa) refiere una conversación previa del día anterior. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) la llamada responde a una solicitud del domiciliario que reportó dudas. En la llamada del 03/08 (Don Juan) el cliente menciona que estaba esperando la llamada. Se observa un patrón de contacto coordinado con el equipo de domiciliarios. Nota: con la muestra de 7 llamadas no es posible verificar exhaustivamente los 3 intentos en todos los casos, pero la evidencia disponible es positiva.
Reformulación	82%	Bien	Confirma datos clave en varias llamadas. En la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) reformula: 6 frascos + crema, valor total, y coordina horario de entrega. En la llamada del 03/08 (Don Juan) confirma productos y cantidades. En la llamada del 13/08 (Sr. Jaime) confirma horario y nombre del domiciliario. Oportunidad: en la llamada del 06/08 (Sra. María) reprograma sin reconfirmar dirección, producto, cantidad ni valor a pagar, limitándose a decir 'dejamos reprogramado para la próxima semana'. En la llamada del 27/08 (Sr. Alirio) tampoco confirma datos completos al ofrecer reprogramación. La reformulación debería incluir siempre: dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor.
Promedio Gestión Operativa	88%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	87%
Gestión Operativa	88%
Promedio General	87% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente nivel de empatía y trato humano con los clientes. Se adapta al perfil de cada cliente (adulto mayor, persona con dificultades económicas, cliente frustrado) manteniendo siempre un tono respetuoso y profesional.
- Sólido conocimiento del portafolio de productos, incluyendo precios escalonados, presentaciones alternativas (cápsulas vs. crema), dosificación y beneficios específicos de cada producto.
- Buena coordinación con el equipo de domiciliarios: se comunica para resolver problemas de entrega, coordinar horarios y gestionar modificaciones de órdenes en sistema.
- Presentación profesional y consistente en todas las llamadas, identificándose como 'Coordinador Logístico' y adaptando el nombre del producto al contexto de cada caso.
- Capacidad de upgrade comercial: en la llamada del 22/08 (Sra. Maribel) logra que la clienta pase de 3 a 6 unidades mediante una explicación clara de beneficios y ahorro.

Oportunidades de mejora:

- Mejorar el sondeo inicial en las llamadas para evitar malentendidos sobre cantidades y precios, como ocurrió en la llamada del 03/08 con Don Juan.

- Fortalecer la reformulación completa al reprogramar entregas: siempre reconfirmar dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar, especialmente en llamadas breves como la del 06/08 (Sra. María).
- Profundizar en el rebate de objeciones cuando el cliente tiene dudas legítimas por discrepancias con información previa (ej. llamada del 12/08, José Eduardo), ofreciendo alternativas concretas antes de cerrar la interacción.
- Ante rechazos o postergaciones, dejar siempre abierta la puerta con un compromiso de seguimiento concreto (fecha, hora) en lugar de un cierre genérico.

Casos específicos:

- ?: Llamada con Don Juan donde se genera confusión significativa sobre cantidades (3 vs 6 frascos) y precios de Calmano y Bururán. El cliente se frustra ('Oiga, ¿por qué usted me está nombrando tres?'). Daniel intenta aclarar pero la explicación es desorganizada, alternando entre opciones sin confirmar primero qué desea el cliente. Oportunidad: iniciar con sondeo ('¿Cuántos frascos de cada producto le interesan?') antes de cotizar.
- ?: Llamada con José Eduardo donde el cliente rechaza porque el domiciliario le ofreció condiciones diferentes a las acordadas (1 frasco en lugar de 3, cambio de precio). Daniel explica la estructura de precios pero no aborda directamente la discrepancia causada por el domiciliario ni ofrece una solución concreta para restaurar la confianza del cliente. La llamada termina en rechazo. Oportunidad: validar la frustración del cliente por la inconsistencia, ofrecer una solución que honre las condiciones originales.
- ?: Llamada ejemplar con la Sra. Maribel (490 segundos). Daniel demuestra todas las competencias de un operador de recuperaciones de alto nivel: escucha activa, explicación detallada de precios y opciones, manejo empático de la situación económica, flexibilidad en la reprogramación, upgrade exitoso de 3 a 6 unidades, instrucciones de uso del producto, y compromiso de seguimiento con el domiciliario. La cliente termina muy satisfecha.
- ?: Reprogramación de la Sra. María. Si bien la llamada es eficiente y cordial, al reprogramar no se reconfirman datos clave del pedido (dirección, producto, cantidad, valor). La reformulación se limita a 'dejamos reprogramado para la próxima semana'. Oportunidad: reconfirmar todos los datos del pedido al reprogramar.

Conclusión

Daniel Ortiz presenta un buen desempeño general como operador de Recuperaciones, con un promedio de 87% que lo ubica en la categoría 'Bien'. Sus principales fortalezas radican en la empatía comercial, el tono profesional y el conocimiento del portafolio de productos, lo que le permite generar confianza con los clientes y conducir interacciones de calidad. Destaca especialmente su capacidad de gestión en llamadas complejas, como la recuperación exitosa con la Sra. Maribel (22/08), donde logró un upgrade de tratamiento mediante explicaciones claras y un trato empático. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda fortalecer el sondeo inicial para evitar confusiones en cantidades y precios, completar siempre la reformulación con todos los datos del pedido al reprogramar entregas, y profundizar en el rebate de objeciones cuando el cliente presenta dudas legítimas por inconsistencias con información previa. Se sugiere capacitación específica en técnicas de reformulación completa y en estrategias para abordar objeciones derivadas de errores en la cadena logística.

7.9 Jaime Motta

Extensión: 2437 | Correo: jaime.motta@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573002780951 (?s)
- ? — +573218265168 (?s)
- ? — +573107562734 (?s)
- ? — +573206071121 (?s)
- ? — +573207296921 (?s)
- ? — +573113183049 (?s)
- ? — +573103961173 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Jaime demuestra un trato cordial y respetuoso en la mayoría de las interacciones. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, muestra comprensión genuina ante la situación económica post-terremoto: 'no, y debido a la situación del terremoto, pues obviamente se entiende'. En la llamada del 12/08/2026 21:13:45 con Fabián, contextualiza adecuadamente la situación del terremoto para explicar la validación. Sin embargo, en la llamada del 03/08/2026 14:55:10 con Daniel Meina, aunque dice 'Yo lo entiendo', no profundiza en la preocupación legítima del cliente sobre querer probar el producto antes de comprar el tratamiento completo, lo que genera desconexión.
Rebates de objeciones	72%	Bajo rendimiento	Presenta debilidad significativa en el manejo de objeciones. En la llamada del 03/08/2026 14:55:10 con Daniel Meina, ante la objeción clara del cliente de querer comprar un solo frasco para probar (preocupación legítima por efectos secundarios e hipertensión), el operador se limita a decir 'esos son los precios que están establecidos' sin ofrecer alternativas de pago, garantías de satisfacción o argumentos de valor. En la llamada del 13/08/2026 21:33:43 con Jairo, ante la queja sobre precios en propaganda vs realidad, responde débilmente 'son propagandas que lanzan ahí por Facebook' sin dar explicación convincente ni redirigir hacia el valor del producto. En la llamada del 12/08/2026 21:13:45 con Fabián, acepta la cancelación sin intentar ningún rebate ante la objeción de 'las cosas cambiaron'.
Manejo de la llamada	80%	Bien	Mantiene una estructura básica correcta en las llamadas, pero pierde control en momentos clave. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, gestiona bien una llamada larga y compleja, manteniendo paciencia y flexibilidad cuando la cliente busca dinero durante la llamada. En la llamada del 13/08/2026 21:26:17 con María Ligia, conduce la conversación de forma ordenada hacia la reprogramación. Sin embargo, en la llamada del 13/08/2026 21:33:43 con Jairo, pierde el control de la conversación cuando el cliente se extiende en quejas sobre publicidad y se desvía a explicar cómo llegar a su casa; el operador no logra reconducir oportunamente. En la llamada del 03/08/2026 14:55:10, deja que el cliente monopolice la conversación sin intervenir estratégicamente.
Seguimiento del script	85%	Bien	Cumple con la estructura de saludo, identificación, nombre del producto/empresa y motivo de la llamada en todas las interacciones. En la llamada del 05/08/2026 13:46:44 con Luz Marina: 'Le estoy llamando de la Ciudad de Bogotá, el medicamento Ketochi. Tenemos un pedido para entregar allá en la ciudad de Pereira'. En la llamada del 13/08/2026 21:26:17 con María Ligia, presenta correctamente el motivo y el producto. Sin embargo, omite frecuentemente la mención de beneficios del producto y no refuerza el valor del tratamiento cuando hay oportunidad de hacerlo. En varias llamadas (03/08, 12/08, 13/08 21:33), el cierre comercial es débil o inexistente.
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, respetuoso y profesional de manera consistente en todas las llamadas evaluadas. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, muestra calidez humana al conversar sobre la situación del terremoto: 'con el sol a manos de Dios'. En la llamada del 12/08/2026 21:13:45, transmite tranquilidad y comprensión: 'Listo, Jodiano, tranquilo. Muchas gracias por contestar la llamada'. En la llamada del 05/08/2026 13:38:57, cierra cortésmente pese a los problemas de comunicación: 'bueno listo don Rubén muchas gracias por recibir la llamada'. No se evidencian momentos de impaciencia ni tono inadecuado.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	75%	Bajo rendimiento	Presenta conocimiento básico de los productos pero no profundiza en sus beneficios ni argumenta su valor. En la llamada del 03/08/2026 14:55:10 con Daniel Meina, cuando el cliente expresa preocupación por efectos secundarios al ser hipertenso, el operador no proporciona información sobre la naturalidad o seguridad del producto, ni sobre compatibilidad con condiciones médicas. En la llamada del 13/08/2026 21:33:43 con Jairo, no logra explicar la diferencia de precios ni argumentar el valor del tratamiento completo. En la llamada del 13/08/2026 21:26:17 con María Ligia, solo menciona que 'la crema es para las varices' sin ampliar beneficios. Oportunidad clara de reforzar conocimiento sobre los productos del portafolio (Kuroma, Flexacil, Ketochi, Calmano, Papaya Creams).
Promedio Gestión Comercial	82%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	85%	Bien	Demuestra manejo adecuado del sistema al consultar información de pedidos, direcciones y reprogramar entregas. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, consulta y confirma la dirección ('calle número... Quebrada') y reprograma fecha. En la llamada del 13/08/2026 21:26:17 con María Ligia, accede a la dirección registrada ('calle número... Barrio Obrero, La Dorada, Caldas') y gestiona la reprogramación. Sin embargo, se evidencian momentos donde parece no tener todos los datos a la mano, generando pausas que el cliente nota.
Seguimiento al cliente	82%	Bien	Realiza seguimiento básico adecuado en la mayoría de casos. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, mantiene el contacto y espera pacientemente mientras la cliente busca dinero, logrando convertir un caso perdido en una entrega confirmada. En la llamada del 03/08/2026 14:55:10 con Daniel Meina, intenta establecer una fecha de callback: '¿para cuándo le podemos volver a hacer una llamada?'. No obstante, en la llamada del 12/08/2026 21:13:45 con Fabián, acepta el rechazo sin proponer un seguimiento futuro. No se evidencia un plan de seguimiento estructurado para los casos no recuperados.
Tres intentos por cliente	88%	Bien	Con base en las 7 llamadas evaluadas, se observa que el operador realiza contacto con los clientes de forma consistente. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, la cliente menciona que ya la habían contactado previamente, indicando múltiples intentos. En la llamada del 05/08/2026 13:46:44 con Luz Marina, la cliente reconoce el pedido inmediatamente, sugiriendo contacto previo. No obstante, no es posible confirmar el cumplimiento completo de los 3 intentos en todos los casos solo con esta muestra, ya que no se dispone de los registros completos de intentos por cada cliente.
Reformulación	78%	Bajo rendimiento	Presenta deficiencias en la reformulación completa de datos al reprogramar pedidos. En la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, confirma la dirección y fecha pero omite reconfirmar el producto, la cantidad y el valor a pagar. En la llamada del 13/08/2026 21:26:17 con María Ligia, confirma dirección y rangos de fecha pero no menciona el valor del pedido ni la cantidad de producto. En la llamada del 13/08/2026 21:33:43 con Jairo, confirma dirección parcialmente ('a media cuadra de multiservicios MG') y el envío por TCC, pero no reconfirma valor, cantidad ni producto específico. En la llamada del 05/08/2026 13:46:44 con Luz Marina, menciona que 'el envío ya va a pagos' pero no detalla monto, producto ni cantidad. La omisión recurrente de valor a pagar y cantidad puede generar rechazos al momento de la entrega.
Promedio Gestión Operativa	83%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	82%
Gestión Operativa	83%
Promedio General	83% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Tono de voz consistentemente amable, respetuoso y profesional en todas las llamadas evaluadas, generando confianza en el cliente.
- Buena empatía comercial, especialmente al contextualizar la situación del terremoto en la zona de Pereira/Risaralda con los

clientes afectados (llamadas del 12/08 y 13/08/2026).

- Capacidad de recuperar situaciones complejas: en la llamada del 13/08/2026 14:17:30 con Libania, convirtió un caso aparentemente perdido por falta de dinero en una entrega confirmada, mostrando paciencia y flexibilidad.
- Cumplimiento adecuado de la estructura de presentación: saludo, identificación del producto/empresa y motivo de la llamada en todas las interacciones.
- Paciencia notable en llamadas largas con clientes que se desvían del tema (llamada del 13/08/2026 21:33:43 con Jairo, 349 segundos).

Oportunidades de mejora:

- Reforzar significativamente el manejo de objeciones: actualmente acepta negativas sin ofrecer alternativas de pago, garantías o argumentos de valor que puedan cambiar la decisión del cliente.
- Mejorar el conocimiento y argumentación de productos: debe dominar beneficios específicos, ingredientes naturales, compatibilidad con condiciones médicas y diferenciadores de cada producto del portafolio.
- Completar la reformulación al reprogramar pedidos: reconfirmar SIEMPRE dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar para evitar rechazos en la entrega.
- Desarrollar técnicas de cierre: generar urgencia, proponer alternativas logísticas y de pago, y no conformarse con un 'lo llamo después' sin compromiso concreto.
- Mejorar el control del flujo de conversación en llamadas donde el cliente se extiende en temas no relacionados, reconduciendo oportunamente hacia el objetivo comercial.

Casos específicos:

- Llamada 03/08/2026 14:55:10 (+573002780951, Daniel Meina, Kuroma): Cliente expresa objeción legítima sobre precio (quiere probar 1 frasco antes de comprar el tratamiento completo de 6) y preocupación médica (hipertenso). El operador se limita a decir 'esos son los precios establecidos' sin ofrecer alternativas, argumentar seguridad del producto ni proponer opciones de pago. Oportunidad de rescate perdida por falta de rebate.
- Llamada 12/08/2026 21:13:45 (+573206071121, Fabián, Papaya Creams): Cliente cancela alegando que 'las cosas cambiaron' por el terremoto. El operador acepta la cancelación inmediatamente sin intentar reprogramar para una fecha posterior ni ofrecer alternativas logísticas. Cierre prematuro sin esfuerzo de recuperación.
- Llamada 13/08/2026 14:17:30 (+573207296921, Libania, Flexacil): Caso positivo. Llamada de 405 segundos donde el operador muestra paciencia excepcional. La cliente inicialmente no tiene dinero por el terremoto, pero el operador mantiene la conversación, ofrece reprogramar y la cliente finalmente encuentra dinero y acepta la entrega. Sin embargo, la reformulación final es incompleta: no reconfirma valor a pagar ni cantidad de producto.
- Llamada 13/08/2026 21:33:43 (+573103961173, Jairo Sierras, Flexacil): Cliente fuertemente molesto por discrepancias entre precios en propaganda de Facebook y precio real. El operador no logra explicar satisfactoriamente la diferencia, respondiendo solo 'son propagandas que lanzan por Facebook'. Necesita argumentación más sólida sobre valor del producto y justificación de precios. Pese a las dificultades, logra que el cliente acepte la entrega por TCC.

Conclusión

Jaime Motta presenta un rendimiento aceptable en su gestión como operador de Recuperaciones, con un promedio general de 83%. Sus principales fortalezas radican en el tono de voz consistentemente profesional y amable, la empatía comercial al conectar con clientes en situaciones difíciles (especialmente en el contexto post-terremoto de la zona de Pereira/Risaralda) y la paciencia para gestionar llamadas largas y complejas. Destaca su capacidad de rescatar situaciones aparentemente perdidas, como se evidenció en la llamada con Libania del 13/08/2026, donde convirtió un caso sin dinero en una entrega confirmada. Como oportunidades de mejora prioritarias, es fundamental reforzar el manejo de objeciones, ya que actualmente tiende a aceptar negativas sin argumentar ni ofrecer alternativas viables. Debe profundizar en el conocimiento de los productos del portafolio para poder responder con seguridad a preocupaciones médicas y de precio. Asimismo, la reformulación al reprogramar pedidos requiere atención inmediata: en la mayoría de las reprogramaciones observadas omite reconfirmar el valor a pagar y la cantidad de producto, lo cual puede generar rechazos al momento de la entrega. Se recomienda capacitación específica en técnicas de rebate de objeciones orientadas a recuperación, argumentación de valor de productos y protocolo completo de reformulación de pedidos.

7.10 Yenny Daza

Extensión: 2288 | Correo: yenny.daza@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573162582763 (?s)
- ? — +573144811758 (?s)
- ? — +573228554660 (?s)
- ? — +573166465378 (?s)
- ? — +573194075388 (?s)
- ? — +573028376765 (?s)
- ? — +573118025569 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	La operadora demuestra empatía de forma consistente en la mayoría de las interacciones. En la llamada del 15/08/2026 15:23 con Marta Gutiérrez, ante una situación de calamidad familiar (cirugía de la hija, esposo con Parkinson), responde con comprensión genuina: 'ante todo, tranquila y le agradezco que nos explique por qué no puede tomar el pedido en estos momentos. Obviamente, se entiende la situación'. En la llamada del 18/08/2026 21:08 con Balvina Figueroa, se adapta empáticamente al descubrir que la cliente ya recibió el producto, alegrándose por su mejoría. Sin embargo, en la llamada del 14/08/2026 20:13 con José Pizcaya, la interacción es demasiado breve y funcional, sin generar conexión significativa con el cliente.
Rebates de objeciones	78%	Bajo rendimiento	El manejo de objeciones es desigual. En la llamada del 11/08/2026 21:04 con Jesús Emilio, despliega argumentos sólidos ante la objeción de precio/desconfianza: factura fiscal, medicamento original, número de atención al cliente, respaldo de la empresa. Sin embargo, no ofrece alternativas de pago ni propone una cantidad menor. En la llamada del 11/08/2026 21:47 con José Camargo, ante la objeción de falta de presupuesto, solo ofrece reprogramar sin explorar alternativas. En la llamada del 14/08/2026 20:13 con José Pizcaya, acepta la negativa sin intentar rebatir en absoluto — ni siquiera menciona los beneficios del producto. En la llamada del 15/08/2026 15:23, aunque la situación era delicada, intenta una vez ofrecer reprogramación pero no profundiza en alternativas. Falta consistencia en la creación de urgencia y en ofrecer opciones de pago flexibles.
Manejo de la llamada	82%	Bien	En general mantiene el control de la conversación. En la llamada del 18/08/2026 21:08 con Balvina Figueroa (369 seg), maneja con habilidad una situación inesperada: descubre que la cliente ya tiene el producto, verifica los detalles, consulta valores, y redirige la conversación hacia el seguimiento futuro de manera fluida. En la llamada del 11/08/2026 21:04, estructura bien la argumentación pero no logra retomar al cliente cuando este da señales de cierre ('bueno, muchas gracias'). En la llamada del 14/08/2026 20:13, la brevedad excesiva (61 seg con contacto efectivo) indica que no intenta dirigir la conversación hacia una oportunidad de recuperación.
Seguimiento del script	88%	Bien	Cumple con la estructura de saludo, presentación, identificación del producto y motivo de la llamada en la mayoría de las interacciones. En la llamada del 11/08/2026 21:04, presenta correctamente: 'Mi nombre es Jenny Daza, del área logística del medicamento Flepsazil, el medicamento homeopático para los dolores musculares articulares'. En la llamada del 11/08/2026 21:47, contextualiza el pedido pendiente con claridad. Sin embargo, en la llamada del 14/08/2026 20:13, omite mencionar la promoción vigente, el valor del pedido y los beneficios del producto. No siempre completa el cierre comercial con todos los elementos del protocolo.
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, respetuoso y profesional de manera consistente. En la llamada del 15/08/2026 15:23, su tono transmite comprensión ante la difícil situación de la cliente. En la llamada del 18/08/2026 21:08, mantiene calidez y entusiasmo al escuchar que los productos están funcionando para la cliente. En la llamada del 11/08/2026 21:47, el cliente responde positivamente al trato: 'Es muy amable, muy gentil, igualmente'. El tono es constante y genera confianza.
Manejo de productos	83%	Bien	Demuestra conocimiento adecuado de los productos en varias llamadas. En la llamada del 11/08/2026 21:04, explica la promoción 3x2 de Flepsazil con detalle (precio unitario, crema de regalo, uso localizado). En la llamada del 11/08/2026 21:47, describe Furoma y sus beneficios para la circulación y presión arterial, incluyendo la crema Flexasil de regalo. En la llamada del 18/08/2026 21:08, reconoce y valida el producto Calmano cuando la cliente lo menciona, adaptándose a la conversación. Sin embargo, en la llamada del 14/08/2026 20:13, no describe ningún beneficio de Bitofina y en la llamada del 15/08/2026 15:23, la información de producto se limita a mencionar la crema de regalo sin profundizar en beneficios terapéuticos.
Promedio Gestión Comercial	85.5%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	85%	Bien	Se evidencia uso del sistema para consultar pedidos pendientes y estados. En la llamada del 11/08/2026 21:47, referencia correctamente el pedido reprogramado: 'por acá yo tengo un pedido de tres frascos de Furoma en cápsulas por un costo de pesos que estaban reprogramados'. En la llamada del 18/08/2026 21:08, revisa el sistema durante la llamada para verificar los detalles del pedido de Balvina Figueroa y comunica que notificará al supervisor. Sin embargo, no se evidencia registro explícito de resultados de la gestión en todas las llamadas auditadas.
Seguimiento al cliente	82%	Bien	Realiza seguimiento en algunos casos con compromiso de re-contacto. En la llamada del 11/08/2026 21:47 con José Camargo, agenda una llamada para fin de mes. En la llamada del 14/08/2026 20:13 con José Pizcaya, reprograma para el lunes siguiente según solicitud del cliente. Sin embargo, acepta postergaciones sin generar compromiso firme. En la llamada del 15/08/2026 15:23, cancela el pedido sin explorar opciones intermedias de seguimiento posterior, aunque la situación de la cliente lo justificaba parcialmente.
Tres intentos por cliente	85%	Bien	En las llamadas evaluadas se observa que realiza intentos de contacto. En la llamada del 15/08/2026 16:19, la llamada cae al buzón de voz, lo que evidencia un intento de contacto. Sin embargo, con la muestra disponible no es posible verificar de forma completa si se cumplen los 3 intentos en días y horarios distintos para cada cliente antes de cerrar sin contacto.
Reformulación	72%	Bajo rendimiento	Se evidencia una debilidad consistente en la reformulación de pedidos al reprogramar. En la llamada del 11/08/2026 21:47 con José Camargo, reprograma para fin de mes pero no reconfirma dirección, producto, cantidad ni valor a pagar. En la llamada del 14/08/2026 20:13 con José Pizcaya, agenda para el lunes sin confirmar ningún dato del pedido. En la llamada del 15/08/2026 15:23, al ofrecer reprogramación a la semana siguiente, no confirma datos. Esta omisión sistemática de la reformulación completa puede afectar la efectividad de las entregas futuras.
Promedio Gestión Operativa	81.0%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	85.5%
Gestión Operativa	81.0%
Promedio General	83.3% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente nivel de empatía y trato humano con los clientes, especialmente en situaciones difíciles. En la llamada del 15/08/2026 15:23 con Marta Gutiérrez, demostró sensibilidad ante la calamidad familiar sin perder la profesionalidad.
- Tono de voz consistentemente amable, respetuoso y profesional en todas las interacciones evaluadas. Los clientes responden positivamente (ej: 'Es muy amable, muy gentil' — llamada 11/08/2026 21:47).
- Buena adaptabilidad ante situaciones imprevistas. En la llamada del 18/08/2026 21:08 con Balvina Figueroa, al descubrir que la cliente ya había recibido el producto, reorientó la conversación hacia el seguimiento y fidelización de manera natural.
- Conocimiento adecuado del portafolio de productos, explicando promociones, beneficios y atributos de autenticidad con claridad (llamadas del 11/08/2026).

Oportunidades de mejora:

- Reformulación incompleta de forma sistemática: al reprogramar pedidos, omite reconfirmar dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar. Esto se observó en las llamadas del 11/08/2026 21:47, 14/08/2026 20:13 y 15/08/2026 15:23.
- Manejo de objeciones desigual: en algunas llamadas despliega argumentos sólidos (11/08/2026 21:04) pero en otras acepta la negativa sin intentar rebatir ni ofrecer alternativas (14/08/2026 20:13). Falta consistencia.
- No ofrece alternativas de pago ni crea urgencia comercial cuando el cliente presenta objeciones económicas. No se observaron propuestas de facilidades, cantidades menores o fechas alternativas en ninguna de las llamadas evaluadas.
- Llamadas excesivamente breves sin agotar oportunidades de recuperación. La llamada del 14/08/2026 20:13 con José Pizcaya (61

seg) no incluyó mención de beneficios, promoción ni valor del pedido.

Casos específicos:

- Llamada 15/08/2026 16:19:58 (+573194075388): La llamada cayó al buzón de voz. Posterior al tono del buzón, se captó una conversación personal de la operadora sobre temas completamente ajenos al trabajo (preferencias de celulares iPhone vs Samsung, instalación de aplicaciones, comentarios como 'La gente cansona la que usa iPhone'). Esto indica que la operadora mantuvo conversaciones personales mientras la grabación de la llamada seguía activa. Se recomienda revisar este comportamiento con supervisión directa.
- Llamada 14/08/2026 20:13:35 (+573228554660, José Pizcaya): Interacción demasiado breve y funcional. El cliente dice que no tiene dinero y la operadora inmediatamente ofrece reprogramar sin mencionar los beneficios del producto Bitofina, la promoción vigente ni el valor del pedido. No se intentó generar interés ni se realizó reformulación alguna.
- Llamada 11/08/2026 21:04:13 (+573162582763, Jesús Emilio): Buen ejemplo de manejo de objeciones donde la operadora argumenta sobre la autenticidad del producto, la factura fiscal y el servicio de atención al cliente. Sin embargo, no ofrece alternativas ante la negativa final del cliente ni intenta reprogramar.
- Llamada 18/08/2026 21:08:53 (+573028376765, Balvina Figueroa): Ejemplo destacado de adaptabilidad y seguimiento. La operadora descubrió que la cliente ya había recibido el producto, verificó los detalles del pedido, y ofreció canales para futuras compras. La cliente expresó alta satisfacción: 'Es excelente la atención'.

Conclusión

La operadora Yenny Daza presenta un rendimiento general aceptable (83.3%), con fortalezas claras en empatía comercial, tono de voz y adaptabilidad ante situaciones imprevistas. Genera confianza en los clientes y mantiene un trato humano y profesional, especialmente en contextos difíciles como calamidades familiares o clientes con limitaciones económicas. Su conocimiento de los productos es adecuado, aunque no siempre lo despliega en todas las interacciones. Como áreas prioritarias de mejora, se destaca la necesidad de fortalecer la reformulación completa de pedidos al reprogramar (reconfirmar dirección, fecha, producto, cantidad y valor), mejorar la consistencia en el manejo de objeciones evitando aceptar negativas sin agotar argumentos, e incorporar alternativas de pago y estrategias de urgencia comercial. Adicionalmente, se debe abordar el hallazgo de la llamada del 15/08/2026 16:19, donde se captó una conversación personal durante la grabación activa tras caer al buzón de voz, lo cual requiere seguimiento por parte de supervisión para asegurar el uso profesional del tiempo y los recursos de comunicación.

7.11 Sofía González

Extensión: 2603 | Correo: sofia.gonzalez@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — ? (107s)
- ? — ? (257s)
- ? — ? (190s)
- ? — ? (223s)
- ? — ? (79s)
- ? — ? (122s)
- ? — ? (151s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Sofía mantiene un saludo cordial y empático de forma consistente en todas las llamadas. Genera confianza desde el inicio con frases como '¿Cómo te encuentras?' y 'Me alegra muchísimo'. En la llamada del 11/08 15:54 con la señora Leidy, escucha con paciencia una queja extensa sobre productos que no correspondían a lo prometido, sin interrumpir ni mostrar frustración. En la llamada del 15/08 15:30 con el señor Carlos, valida su desconfianza: 'Yo entiendo que tú de pronto has tenido malas experiencias con algunos productos'. Oportunidad: en la llamada del 18/08 20:32 con la señora Rebeca, la sugerencia de pedir dinero prestado a un familiar podría percibirse como poco empática ante la situación económica de la cliente.
Rebates de objeciones	82%	Bien	Responde con argumentos claros sobre beneficios y autenticidad del producto. En la llamada del 15/08 15:30 con Carlos, ante la objeción de productos más baratos en internet, argumenta con solidez sobre originalidad, componentes y garantía: 'Los tratamientos que tú encuentras a [precio bajo] son tratamientos que no son originales, no traen los mismos beneficios'. En la llamada del 11/08 15:54 con Leidy, intenta rebatir aclarando el contenido exacto del pedido. Sin embargo, en la llamada del 11/08 15:04 con Miguel, ante un rechazo firme por inconvenientes personales, insiste tres veces sin variar la estrategia de argumento. En la llamada del 18/08 20:32 con Rebeca, no ofrece alternativas de pago (tarjeta, facilidades, menor cantidad) ante la objeción de falta de dinero.
Manejo de la llamada	85%	Bien	Lleva una estructura adecuada en la mayoría de las conversaciones: saludo, motivo, propuesta, cierre. En las llamadas exitosas del 8/08 21:17 y 25/08 16:22, mantiene control total del flujo, guiando eficientemente hacia la reprogramación. En la llamada del 12/08 21:49 con Laureano, maneja bien la confusión sobre cantidad/precio corrigiendo con claridad y ofreciendo la opción de 6 frascos. Oportunidad: en la llamada del 11/08 15:04 con Miguel, el cliente dice 'ya no lo necesito' en tres ocasiones y Sofía continúa insistiendo sin redirigir la conversación, perdiendo el control del flujo. También al inicio de la llamada del 15/08 15:30 se escucha un comentario personal ('Mi vida está llena de...') antes de atender, lo cual no es profesional.
Seguimiento del script	93%	Muy Bueno	Cumple consistentemente con la estructura: saludo con nombre del cliente, identificación propia ('Hablas con Sofía González'), nombre del producto con descripción terapéutica, pregunta de cortesía, y motivo de llamada. Se observa en las 7 llamadas auditadas. La presentación del producto incluye siempre la categoría ('tratamiento homeopático') y la indicación. Ejemplo destacado: llamada del 18/08 21:17 con Flores Miro, donde el script se cumple de forma completa y fluida. Menor desviación: en la llamada del 11/08 15:54, repite la misma pregunta dos veces ('¿Tú me podrías indicar qué te dijeron...?') lo cual sugiere una leve pérdida de estructura en situaciones de alta objeción.
Tono de voz	95%	Muy Bueno	Mantiene un tono amable, respetuoso y profesional en todas las interacciones. Se percibe calidez en los saludos y cierres ('Muchísimas gracias por atender mi llamada'). Incluso en llamadas con clientes difíciles como la del 11/08 15:54 con Leidy (molesta por productos previos) y la del 12/08 21:49 con Laureano (confundido y rechazando), Sofía no pierde la compostura ni adopta un tono defensivo. En la llamada del 15/08 15:30 con Carlos, cuando el cliente expresa frustración por una compra de gafas que salió mal, Sofía responde con empatía y sin confrontar.
Manejo de productos	83%	Bien	Demuestra conocimiento de los productos que maneja (Furoma, PapayaClean, Bururán), incluyendo indicaciones terapéuticas, tiempo en el mercado y componentes naturales. En la llamada del 15/08 15:30 con Carlos, presenta argumentos sólidos: 'Este tratamiento es un tratamiento que ya lleva años en el mercado colombiano, tiene una alta efectividad en los primeros días'. En la llamada del 12/08 21:49 con Laureano, diferencia correctamente precios por cantidad (1 frasco vs. 3 frascos) y ofrece la opción de 6 frascos con descuento por unidad. Oportunidad: en la llamada del 11/08 15:54 con Leidy, no profundiza en los componentes o beneficios específicos de PapayaClean cuando la cliente compara con purgantes de mil pesos que 'sí funcionaron'. En ninguna llamada ofrece presentaciones alternativas del portafolio.

Promedio Gestión Comercial	88%	Bien
-----------------------------------	------------	------

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	88%	Bien	Demuestra manejo adecuado del sistema de gestión. En las llamadas exitosas del 18/08 21:17 y 25/08 16:22, consulta y confirma información del pedido (dirección, producto, precio, método de pago) de forma fluida, lo que indica dominio de la herramienta. En la llamada del 12/08 21:49 con Laureano, tiene acceso inmediato a los detalles del pedido y los precios. Oportunidad: en la llamada del 25/08 16:22 con Robinson, identifica proactivamente que no hay domiciliario disponible y ofrece envío por TCC, lo cual implica buen manejo del sistema logístico.
Seguimiento al cliente	80%	Bien	Realiza seguimientos y propone contactos futuros. En la llamada del 11/08 15:04 con Miguel, ofrece comunicarse en agosto nuevamente. En la llamada del 18/08 20:32 con Rebeca, acuerda rellamada para el día siguiente. En la llamada del 12/08 21:49 con Laureano, el cliente propone septiembre y Sofía acepta. Oportunidad: no se evidencia confirmación de fecha/hora exacta para la rellamada con Miguel (llamada del 11/08 15:04), quedando el seguimiento sin compromiso concreto. Con Rebeca (18/08 20:32), no se confirma horario específico para la rellamada del día siguiente. Estos seguimientos vagos reducen la probabilidad de contacto efectivo posterior.
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	En las llamadas evaluadas, Sofía demuestra persistencia en cada interacción individual. Con los clientes que rechazan, realiza al menos 2-3 intentos de persuasión dentro de la misma llamada antes de aceptar la negativa. En la llamada del 11/08 15:04 con Miguel, intenta 3 veces (ofrece seguimiento, insiste en comunicarse después, menciona la promoción). En la llamada del 11/08 15:54 con Leidy, reformula el argumento varias veces. No se puede verificar múltiples intentos en días distintos con la muestra disponible, pero la persistencia dentro de cada llamada es adecuada.
Reformulación	90%	Muy Bueno	En las dos llamadas con reprogramación exitosa, la reformulación es completa. Llamada del 18/08 21:17 con Flores Miro: confirma dirección completa ('calle 18B, número, barrio Las Acacias, Cali'), fecha ('de agosto'), horario ('horas de la tarde'), producto ('tres productos de Furoma'), precio ('pesos'), y método de pago ('efectivo, transferencia o tarjeta'). Llamada del 25/08 16:22 con Robinson: confirma dirección ('carrera número, Villavicencio'), fecha ('de septiembre'), transportadora (TCC), producto ('tres productos de Bururán'), precio ('pesos'), y método de pago. Oportunidad menor: en la llamada con Robinson no se confirma rango horario específico ('en el transcurso del día').
Promedio Gestión Operativa	87%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	88%
Gestión Operativa	87%
Promedio General	88% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente tono de voz y empatía: mantiene la cordialidad y profesionalismo incluso frente a clientes molestos o que rechazan repetidamente, como se evidencia en las llamadas del 11/08 15:54 (Leidy) y 15/08 15:30 (Carlos).
- Seguimiento consistente del script comercial: en las 7 llamadas se observa la misma estructura de presentación (nombre propio, empresa/producto, indicación terapéutica, cortesía, motivo de llamada).
- Reformulación completa en entregas exitosas: en las llamadas del 18/08 21:17 y 25/08 16:22, confirma todos los datos requeridos (dirección, fecha, horario, producto, cantidad, precio, método de pago).
- Buen conocimiento de producto: argumenta con solidez sobre originalidad, componentes naturales, tiempo en el mercado y diferenciación frente a imitaciones (llamada del 15/08 15:30).
- Creatividad logística: en la llamada del 25/08 16:22, al no tener domiciliario disponible, ofrece envío por TCC con múltiples fechas alternativas.

Oportunidades de mejora:

- Técnicas de cierre: no genera urgencia ni utiliza estrategias de decisión inmediata. Ante postergaciones, acepta sin crear compromiso firme (llamadas del 11/08 15:04 y 12/08 21:49).
- Alternativas de pago: en la llamada del 18/08 20:32 con Rebeca, ante la objeción de falta de dinero, no ofrece facilidades de pago, menor cantidad ni tarjeta como alternativa.
- Diversificación de argumentos: en llamadas con rechazo firme, repite los mismos argumentos sin variar la estrategia (llamada del 11/08 15:04 con Miguel, donde insiste 3 veces con enfoque similar).
- Seguimiento con compromiso concreto: los seguimientos propuestos carecen de fecha y hora exactas, reduciendo la probabilidad de contacto efectivo (llamadas del 11/08 15:04 y 18/08 20:32).
- Alternativas del portafolio: en ninguna de las 7 llamadas ofrece presentaciones alternativas del producto (por ejemplo, otras presentaciones o productos complementarios).

Casos específicos:

- Llamada 11/08/2026 15:04 (+573204022822, Miguel, Furoma): El cliente manifiesta 3 veces que no quiere el producto por un inconveniente personal. Sofía insiste con el mismo argumento (seguimiento futuro, promoción) sin adaptar la estrategia. Oportunidad para validar primero la situación del cliente y ofrecer una fecha flexible a largo plazo.
- Llamada 11/08/2026 15:54 (+573016407786, Leidy, PapayaClean): Llamada de 257 segundos con cliente muy molesta por experiencias previas con otros productos. Sofía muestra paciencia y escucha, pero cuando la cliente compara con purgantes de \$1.000 que 'sí funcionaron', no profundiza en por qué PapayaClean es superior ni ofrece una muestra o garantía de satisfacción.
- Llamada 15/08/2026 15:30 (+573104802959, Carlos, Bururán): Mejor ejemplo de manejo de objeciones en la muestra. Argumenta efectivamente sobre originalidad del producto vs. imitaciones en internet. Sin embargo, al inicio de la llamada se escucha un comentario personal no profesional ('Mi vida está llena de...') antes de atender al cliente.
- Llamada 18/08/2026 20:32 (+573209289881, Rebeca, PapayaClean): Cliente interesada pero sin dinero. Sofía sugiere pedir prestado a un familiar, lo cual podría percibirse como insensible. No explora tarjeta de crédito, menor cantidad de producto, o un plazo más extendido como alternativas viables.
- Llamadas 18/08/2026 21:17 (+573151959976) y 25/08/2026 16:22 (+573173809920): Dos recuperaciones exitosas donde Sofía ejecuta el proceso completo: confirma disponibilidad, adapta fecha/horario según el cliente, reconfirma todos los datos del pedido. En el caso de Robinson, resuelve proactivamente la falta de domiciliario ofreciendo TCC.

Conclusión

Sofía González presenta un buen desempeño general en su rol de Recuperaciones, con una calificación de 88% (Bien). Sus principales fortalezas radican en la empatía y el tono de voz, manteniendo una actitud profesional y respetuosa incluso frente a clientes molestos o con rechazos firmes. Cumple de forma consistente con el script comercial y demuestra conocimiento sólido de los productos que gestiona, particularmente en la diferenciación frente a imitaciones del mercado. En las entregas reprogramadas, realiza reformulaciones completas con todos los datos requeridos por el protocolo. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda fortalecer las técnicas de cierre comercial, incorporando generación de urgencia y argumentos diferenciados según el tipo de objeción. Es fundamental que ofrezca alternativas de pago ante clientes con dificultades económicas y que diversifique sus argumentos cuando el cliente rechaza la primera propuesta. Asimismo, los seguimientos propuestos deben incluir fecha y hora específicas para asegurar un contacto efectivo. Se sugiere capacitación en manejo avanzado de objeciones y en ofrecimiento de alternativas del portafolio para maximizar las oportunidades de recuperación.

7.12 Carlos Caro

Extensión: 3123 | Correo: carlos.caro@umbrella-trade.com | Equipo: Recuperaciones

Llamadas evaluadas

- ? — +573227028777 (?s)
- ? — +573205181094 (?s)
- ? — +573234939144 (?s)
- ? — +573213869076 (?s)
- ? — +573113498591 (?s)
- ? — +573132638800 (?s)
- ? — +573195038727 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	95%	Muy Bueno	Carlos demuestra una empatía consistente y genuina en todas las llamadas evaluadas. En la llamada del 24/08/2026 20:54:41 con Heriberto Ferreira, responde con comprensión cuando el cliente explica sus dificultades económicas: 'Lo comprendemos, señor Heriberto, y como se da cuenta cada vez lo que menos queremos es molestar'. En la llamada del 27/08/2026 13:46:33 con Ana María Orozco, reconoce inmediatamente la situación del terremoto en Risaralda y ofrece cancelar sin presión: 'Acá lo que menos queremos es molestarla'. Genera confianza y conexión incluso en interacciones cortas.
Rebates de objeciones	78%	Bajo rendimiento	El manejo de objeciones es el área más débil de Carlos. En la llamada del 26/08/2026 16:23:32 con Laura Garnica, ante la objeción de desconfianza por publicidad engañosa ('en el video muestran que eso es del padre Chucho y no sé qué, y como unas mentiras ahí'), Carlos no aborda directamente la preocupación de credibilidad, solo menciona que es un producto natural. En la llamada del 24/08/2026 20:54:41 con Heriberto Ferreira, ante la objeción de falta de dinero, no ofrece alternativas como reducir la cantidad del pedido o proponer una fecha de pago diferente. Solo en la llamada con Laura Garnica intenta un rebate ofreciendo un solo sobre en lugar de tres, lo cual es positivo pero insuficiente ante la objeción real de credibilidad.
Manejo de la llamada	88%	Bien	Carlos mantiene un buen control del flujo conversacional en la mayoría de las llamadas. En la llamada del 25/08/2026 17:10:34 con el tercero que atiende por Eduardo San Martín, maneja profesionalmente la situación explicando el motivo de la llamada y solicitando que se deje el mensaje. En la llamada del 25/08/2026 19:27:52 con Leonidas Cuero, hace preguntas de verificación pertinentes (cuánto pagó, cuántos frascos, de qué color). Sin embargo, en algunos casos acepta la cancelación demasiado rápido sin explorar opciones, como en la llamada del 28/08/2026 20:52:28 con Arike Tamayo donde podría haber ofrecido envío a la nueva ubicación.
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Carlos cumple de manera consistente con la estructura del script de recuperaciones: saludo cordial, identificación del cliente, presentación personal y del producto, motivo de la llamada y cierre. En todas las 7 llamadas evaluadas sigue el patrón: 'Mi nombre es Carlos y le estoy llamando de parte de [producto], el tratamiento natural que le ayuda con [beneficio]'. Cumple con el saludo, presentación, motivo y despedida. En la llamada del 27/08/2026 17:44:07 adapta correctamente el script para terceros, explicando el motivo sin revelar información sensible.
Tono de voz	95%	Muy Bueno	El tono de Carlos es consistentemente amable, respetuoso y profesional en todas las interacciones. Destaca su capacidad de mantener la cordialidad incluso cuando los clientes rechazan el pedido. En la llamada del 24/08/2026 20:54:41, el cliente Heriberto se disculpa por la molestia, a lo que Carlos responde: 'Tranquilo, al contrario, gracias a usted por atenderme la llamada'. Este patrón se repite en todas las llamadas: despedidas cálidas, agradecimiento por atender y deseos de buen día. Nunca muestra frustración o presión indebida.
Manejo de productos	82%	Bien	Carlos conoce los productos que gestiona (Papaya Clean, Furoma, Bururán, Vitofina) y los describe correctamente en la presentación. En la llamada del 26/08/2026 16:23:32 con Laura Garnica, al intentar recuperar la venta menciona que Vitofina 'acelera el metabolismo, favorece a lo que es la quema de la grasa, reduce la ansiedad por comer, mejora la digestión'. Sin embargo, no profundiza en beneficios específicos adaptados a la necesidad del cliente y no ofrece alternativas del portafolio de productos. En la llamada del 25/08/2026 19:27:52 con Leonidas Cuero, verifica correctamente el producto preguntando por el color de los frascos.
Promedio Gestión Comercial	88%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	88%	Bien	Carlos demuestra un manejo adecuado del sistema al consultar información de pedidos durante las llamadas. En la llamada del 24/08/2026 20:54:41 confirma 'acá estoy viendo que usted pidió lo que son tres frascos', indicando consulta activa del sistema. En la llamada del 25/08/2026 19:27:52 con Leonidas Cuero verifica datos en el sistema para confirmar si el pedido ya fue entregado. En la llamada del 27/08/2026 13:46:33 con Ana María Orozco, identifica la ubicación de la cliente y el contexto del terremoto. Oportunidad: no siempre se evidencia que registre las anotaciones prometidas, aunque en la llamada con Leonidas Cuero dice 'voy a dejar la anotación'.
Seguimiento al cliente	82%	Bien	Carlos realiza seguimiento correcto en las llamadas con terceros: en la llamada del 25/08/2026 17:10:34 solicita al tercero que informe a Eduardo San Martín y anuncia que llamará la siguiente semana. En la llamada del 27/08/2026 17:44:07 solicita dejar anotación y anuncia que llamará más tarde o los siguientes días. Sin embargo, en los casos de cancelación directa (llamadas del 24/08, 26/08, 27/08 13:46 y 28/08), no establece un compromiso claro de seguimiento futuro ni propone una fecha concreta de recontacto, limitándose a decir 'cuando usted ya tenga el dinero, no dude en llamarnos'.
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	En las llamadas evaluadas, Carlos demuestra persistencia adecuada. En la llamada del 25/08/2026 17:10:34, al no encontrar al titular, deja mensaje y programa recontacto para la siguiente semana. En la llamada del 27/08/2026 17:44:07, igualmente deja mensaje con tercero y anuncia seguimiento. No se evidencian casos en la muestra donde Carlos cierre un caso sin haber intentado el contacto suficiente. Nota: la muestra de 7 llamadas no permite verificar el historial completo de intentos por cada lead.
Reformulación	72%	Bajo rendimiento	Este es el criterio más débil en gestión operativa. En ninguna de las 7 llamadas evaluadas se logró una reprogramación exitosa, por lo que no se pudo observar la reformulación completa de datos (dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar). En la llamada del 24/08/2026 20:54:41, cuando el cliente Heriberto Ferreira propone recibir el pedido el sábado, Carlos no aprovecha la oportunidad para reformular y confirmar datos de entrega, sino que pregunta si mañana le llega dinero y al final cancela. En la llamada del 28/08/2026 20:52:28, cuando Arike Tamayo indica que regresa a Bogotá en noviembre, no propone reprogramación para esa fecha ni confirma datos de entrega futura.
Promedio Gestión Operativa	83%	Bien	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	88%
Gestión Operativa	83%
Promedio General	86% — Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Excelente nivel de empatía y trato cordial con los clientes en todas las interacciones, generando confianza incluso en situaciones de rechazo.
- Cumplimiento consistente del script de recuperaciones con estructura clara: saludo, presentación personal y del producto, motivo de llamada, y cierre respetuoso.
- Tono de voz profesional y amable sostenido en las 7 llamadas, sin evidencia de frustración ni presión indebida hacia los clientes.
- Buen manejo de llamadas con terceros, explicando claramente el motivo sin comprometer información sensible y solicitando recontacto.

Oportunidades de mejora:

- Fortalecer técnicas de rebate de objeciones: ante objeciones de precio, desconfianza o imposibilidad, Carlos tiende a aceptar rápidamente la cancelación sin explorar alternativas (reducir cantidad, cambiar fecha de pago, ofrecer otro producto del portafolio).
- Mejorar la reformulación de datos al reprogramar entregas: en los casos donde existe posibilidad de rescate, debe confirmar dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar.

- Incorporar cierres comerciales más sólidos: generar sentido de urgencia y proponer soluciones concretas antes de cancelar el pedido.
- Establecer compromisos de seguimiento más específicos: en lugar de dejar la iniciativa al cliente ('cuando usted tenga el dinero, llámenos'), proponer una fecha concreta de recontacto.

Casos específicos:

- Llamada 24/08/2026 20:54:41 (+573227028777, Heriberto Ferreira, Papaya Clean): El cliente propone recibir el sábado, pero Carlos no aprovecha esta apertura para reprogramar. En su lugar, pregunta si mañana le llega dinero y al recibir negativa, cancela directamente. Oportunidad perdida de rescate con reformulación.
- Llamada 26/08/2026 16:23:32 (+573213869076, Laura Garnica, Vitofina): Ante la objeción de publicidad engañosa ('padre Chucho'), Carlos no aborda la preocupación de credibilidad directamente. Ofrece un solo sobre como alternativa (buen intento), pero el rebote no responde a la objeción real del cliente sobre confianza en el producto.
- Llamada 28/08/2026 20:52:28 (+573195038727, Arike Tamayo, Furoma): El cliente indica que regresa a Bogotá en noviembre. Carlos no propone envío a la nueva ubicación ni reprogramación para noviembre; cancela directamente. Oportunidad de rescate con entrega diferida.
- Llamada 27/08/2026 13:46:33 (+573113498591, Ana María Orozco, Papaya Clean): Ejemplo positivo de sensibilidad ante situación de emergencia (terremoto). Carlos reconoce la situación de Risaralda, ofrece cancelar sin presión y deja la puerta abierta. Manejo empático ejemplar.
- Llamada 25/08/2026 19:27:52 (+573234939144, Leonidas Cuero, Bururán): Buen protocolo de verificación al descubrir que el pedido ya fue entregado. Carlos pregunta cuánto pagó, cuántos frascos recibió y de qué color eran para confirmar autenticidad. Muestra diligencia operativa.

Conclusión

Carlos Caro presenta un rendimiento general aceptable (86%), con fortalezas claras en empatía comercial, tono de voz y cumplimiento del protocolo de llamadas. Su trato es consistentemente cordial y respetuoso, logrando mantener una relación profesional con los clientes incluso en contextos de rechazo o cancelación. La estructura de sus llamadas sigue el script establecido de forma disciplinada, y su manejo de interacciones con terceros es adecuado. Como áreas prioritarias de mejora se identifican el rebote de objeciones y la reformulación de datos al reprogramar. Carlos tiende a aceptar cancelaciones sin agotar las alternativas comerciales disponibles, como ofrecer cantidades menores, fechas de pago flexibles o productos alternativos del portafolio. Asimismo, cuando existe una ventana de reprogramación (como en el caso de Heriberto Ferreira que propuso el sábado, o Arike Tamayo que regresaba en noviembre), debe aprovechar la oportunidad para reformular datos completos y asegurar la entrega. Se recomienda capacitación específica en técnicas de rebote adaptadas al contexto de recuperaciones, enfocándose en abordar objeciones de credibilidad, precio y logística con argumentos concretos, así como en la confirmación completa de datos al reprogramar entregas.

7.13 Sandra Sáenz

Extensión: 3043 | Correo: sandra.saenz@umbrella-trade.com | Equipo: Atención al Cliente

Llamadas evaluadas

- ? — +573014199591 (?s)
- ? — +573172639772 (?s)
- ? — +573202551547 (?s)
- ? — +573016123467 (?s)
- ? — +573156636293 (?s)
- ? — +573163315054 (?s)
- ? — +573013631932 (?s)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	82%	Bien	Sandra mantiene un trato cordial en la mayoría de las interacciones y saluda con amabilidad. En la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses, demuestra interés genuino por los efectos secundarios reportados y ofrece instrucciones claras de uso. Sin embargo, en la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, ante una clienta visiblemente molesta por un sobrecobro, Sandra no logra conectar emocionalmente ni validar la frustración de la clienta, enfocándose únicamente en confirmar la recepción del producto sin abordar la queja. En la llamada del 15/08/2026 17:08:58 con Darío Coronado, un cliente difícil de comunicación, Sandra insiste repetidamente con la misma pregunta sin adaptar su enfoque, lo que reduce la empatía percibida.
Rebates de objeciones	68%	Bajo rendimiento	Este es el criterio más débil de Sandra. En la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, la clienta expresa enojo por el precio elevado y menciona que consultará con un abogado; Sandra no aborda la objeción de precio ni ofrece ninguna solución o explicación, cerrando la llamada sin resolver la queja. En la llamada del 14/08/2026 17:32:53 con Anávilá, la clienta dice no tener dinero y Sandra acepta sin intentar ofrecer alternativas de pago, reprogramación o cualquier argumento de valor. En la llamada del 21/08/2026 18:25:24 con Juan, el cliente reporta que acudió a otro proveedor porque la empresa le falló; Sandra reconoce el problema pero no intenta recuperar al cliente ni ofrecer una solución compensatoria. Solo en la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses se observa un manejo más proactivo, proporcionando instrucciones de uso ante la preocupación del mareo.
Manejo de la llamada	75%	Bajo rendimiento	Sandra logra mantener una estructura básica en sus llamadas, pero pierde el control en situaciones complejas. En la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, la conversación se torna caótica: la clienta habla de diferentes productos y Sandra no logra reconducir la conversación de forma efectiva, terminando abruptamente sin una resolución clara. En la llamada del 15/08/2026 17:08:58 con Darío Coronado, repite la misma pregunta (¿recibió el producto?) múltiples veces sin variar el enfoque ante un cliente de comunicación difícil. En contraste, la llamada del 14/08/2026 14:48:41 con César Augusto es concisa y bien controlada: identifica rápidamente que fue una compra no intencional y cierra de forma eficiente.
Seguimiento del script	88%	Bien	Sandra cumple consistentemente con la estructura del script: saludo, identificación personal (Sandra Bertel), nombre del área (área logística/seguimiento), nombre del producto y motivo de la llamada. Se observa en todas las llamadas excepto la del 22/08/2026 16:26:03 con Rodríguez, donde la presentación aparece incompleta (posiblemente por reconexión de la llamada). En las llamadas del 15/08/2026 (Ana Meneses y Darío Coronado), el script se sigue de forma estructurada: saludo, presentación, producto, motivo y cierre. No obstante, no siempre completa el proceso comercial cuando surgen objeciones.
Tono de voz	88%	Bien	El tono de Sandra es generalmente amable y profesional. En la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses, transmite seguridad al dar instrucciones sobre el uso del producto. En la llamada del 14/08/2026 14:48:41 con César Augusto, mantiene un tono respetuoso y comprensivo ante un cliente que niega haber hecho la compra. Sin embargo, en la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, el tono se percibe algo impaciente hacia el final de la conversación cuando la clienta no responde claramente, y el cierre es abrupto. En la llamada del 15/08/2026 17:08:58 con Darío, la insistencia repetitiva puede percibirse como presión más que como interés genuino.

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de productos	80%	Bien	Sandra demuestra conocimiento básico de los productos al mencionarlos con su descripción funcional: Ketochi para controlar niveles de azúcar, Bururán para potencia sexual masculina, Calmano para hemorroides y venas varices, Flexasil para dolor articular, Papaya Clean para limpieza del sistema digestivo. En la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses, ofrece instrucciones detalladas de dosificación (una cápsula media hora antes del desayuno, otra antes del almuerzo). No obstante, no profundiza en beneficios específicos de los productos ni ofrece información complementaria que pueda generar mayor confianza en clientes con dudas, como en la llamada del 14/08/2026 17:32:53 con Anávila donde el producto Calmano se menciona sin argumentos de valor.
Promedio Gestión Comercial	80%	Bien	

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	82%	Bien	Sandra menciona en varias llamadas que valida información en el sistema (Umbrella). En la llamada del 14/08/2026 14:48:41 con César Augusto, indica que dejará nota en el sistema ('dejaré la avalianza en el sistema'). En la llamada del 21/08/2026 18:25:24 con Juan, valida que el sistema muestra un pedido pendiente. Sin embargo, no se evidencia una gestión completa del sistema en todas las llamadas; en la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, la operadora no logra cruzar la información de la transportadora con los registros del sistema de forma clara ante la cliente.
Seguimiento al cliente	72%	Bajo rendimiento	Se observa una debilidad en el seguimiento continuo. En la llamada del 14/08/2026 17:32:53 con Anávila, la cliente indica no tener dinero y Sandra cierra sin proponer fecha de seguimiento ni dejar compromiso de recontacto. En la llamada del 13/08/2026 20:52:32 con Carmen, la cliente tiene una queja activa sobre sobrecobro y Sandra no ofrece escalación ni seguimiento. En la llamada del 22/08/2026 16:26:03 con Rodríguez, se acuerda informalmente un recontacto para septiembre, pero no se confirman detalles específicos de fecha ni hora. Solo en la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses se observa cierre efectivo con instrucciones claras.
Reformulación	65%	Bajo rendimiento	Este es el criterio operativo más bajo. En ninguna de las 7 llamadas auditadas se observa una reformulación completa de datos (dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad, valor a pagar). En la llamada del 22/08/2026 16:26:03 con Rodríguez, se acuerda una entrega para septiembre pero no se confirma dirección, valor ni cantidad. En la llamada del 14/08/2026 17:32:53 con Anávila, no se intenta reprogramar ni reformular. En la llamada del 15/08/2026 16:56:49 con Ana Meneses, Sandra se limita a dar instrucciones de uso sin confirmar datos del pedido. La ausencia de reformulación impacta directamente la efectividad de las entregas.
Promedio Gestión Operativa	73%	Bajo rendimiento	

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	80%
Gestión Operativa	73%
Promedio General	77% — Bajo rendimiento

Hallazgos

Fortalezas:

- Cumplimiento consistente del protocolo de presentación: saludo, nombre, área, producto y motivo de la llamada en la gran mayoría de las interacciones.
- Tono generalmente amable y profesional, que transmite respeto al cliente incluso en situaciones difíciles.
- Conocimiento funcional de los productos que maneja (Ketochi, Bururán, Calmano, Flexasil, Papaya Clean), incluyendo instrucciones de dosificación como se evidencia en la llamada con Ana Meneses (15/08/2026 16:56:49).
- Capacidad de resolver rápidamente casos claros, como con César Augusto Mejía (14/08/2026 14:48:41) donde identifica que fue una compra no intencional y gestiona eficientemente.

Oportunidades de mejora:

- Manejo de objeciones: no aborda quejas de precio (Carmen, 13/08/2026), falta de dinero (Anávila, 14/08/2026) ni insatisfacción con el servicio (Juan, 21/08/2026). Requiere entrenamiento en técnicas de manejo de objeciones y argumentos de valor.
- Reformulación de datos: en ninguna llamada se confirman dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar. Esto es crítico para la efectividad de entregas reprogramadas.
- Seguimiento al cliente: cierra llamadas con clientes que postergan o tienen quejas sin establecer compromisos claros de recontacto ni fecha/hora específica.
- Control de la conversación: en situaciones complejas (Carmen, Darío Coronado), pierde el hilo y recurre a repetir las mismas preguntas sin adaptar el enfoque.
- Falta de escalación: ante quejas graves como el sobrecobro reportado por Carmen (13/08/2026 20:52:32), no ofrece escalar el caso ni proporcionar un canal de resolución.

Casos específicos:

- Llamada 13/08/2026 20:52:32 (+573014199591, Carmen, Ketochi): La cliente reporta un sobrecobro significativo y amenaza con acciones legales. Sandra no aborda la queja, no ofrece solución ni escalación, y cierra la llamada de forma abrupta. Caso que requiere atención prioritaria en capacitación.
- Llamada 14/08/2026 17:32:53 (+573202551547, Anávila, Calmano): Cliente indica que no tiene dinero y necesita conseguir trabajo. Sandra acepta sin ofrecer alternativas de pago, reprogramación para fecha posterior ni argumentos de valor del producto. Oportunidad comercial perdida.
- Llamada 15/08/2026 16:56:49 (+573016123467, Ana Meneses, Flexasil): Mejor llamada de la muestra. Sandra escucha activamente la preocupación por mareo, hace preguntas de seguimiento relevantes y proporciona instrucciones claras de dosificación. Ejemplo de buena práctica a replicar.
- Llamada 15/08/2026 17:08:58 (+573156636293, Darío Coronado, Papaya Clean): Cliente con comunicación difícil. Sandra repite '¿recibió el producto?' al menos 5 veces sin variar el enfoque. Falta adaptabilidad en el manejo de clientes con barreras de comunicación.
- Llamada 21/08/2026 18:25:24 (+573163315054, Juan, Bururán): Cliente migró a otro proveedor por fallas en la entrega. Sandra reconoce el problema pero no intenta recuperar al cliente ni ofrece compensación o solución. Oportunidad de retención no aprovechada.

Conclusión

Sandra Sáenz presenta un rendimiento por debajo del estándar esperado (77%), con fortalezas claras en el cumplimiento del protocolo de presentación, tono de voz profesional y conocimiento básico de los productos que maneja. Demuestra capacidad para resolver situaciones sencillas de forma eficiente, como se evidencia en la llamada con César Augusto Mejía. Nota: el criterio de 'Tres intentos por cliente' no aplica para Atención al Cliente, por lo que su Gestión Operativa se evalúa sobre 3 criterios (manejo de sistema, seguimiento al cliente y reformulación). Las áreas de mejora son significativas: el manejo de objeciones es la debilidad más marcada, ya que ante quejas de precio, falta de recursos económicos o insatisfacción con el servicio, Sandra tiende a aceptar la negativa sin ofrecer alternativas ni argumentos de valor. La reformulación de datos es prácticamente inexistente en las llamadas evaluadas, lo que impacta la efectividad operativa. El seguimiento al cliente también requiere refuerzo, ya que se cierran interacciones sin compromisos claros de recontacto. Se recomienda un plan de capacitación enfocado en: (1) técnicas de manejo de objeciones con argumentos comerciales y emocionales, (2) protocolo de reformulación completa de datos al reprogramar entregas, (3) establecimiento de compromisos de seguimiento con fecha y hora específica, y (4) procedimientos de escalación ante quejas graves como sobrecobros o amenazas legales.