

Auditoría de Calidad

Equipo de Recall — Chile

Periodo evaluado: 1 al 25 de agosto de 2026

Fecha del informe: 31 de agosto de 2026

Área: Recall / Recuperaciones — Chile

Analistas evaluados:

Solange S. — solange-s.chile@umbrella-trade.com (ext. 2073)

Constanza — atc.chile@umbrella-trade.com (ext. 2988)

1. Objetivo del Informe

Evaluar la calidad comercial de las analistas del área de Recall Chile, con base en criterios definidos por el protocolo de gestión comercial, con el objetivo de determinar el cumplimiento del estándar esperado en la recuperación de pedidos rechazados o pendientes de entrega.

2. Metodología de Evaluación

Se seleccionó una muestra aleatoria del 60% de las llamadas contestadas con duración mayor a 30 segundos para cada operadora en el periodo del 1 al 25 de agosto de 2026. Los transcripts fueron obtenidos del sistema de transcripción automática (BigQuery: dwh-436711.dialog_analyse.raw_dialogs). La atribución de llamadas se realizó exclusivamente por extensión PBX (CDR), no por claimed_by ni agent_email.

Muestra evaluada:

- Solange S. (ext. 2073): 99 llamadas auditadas de 165 elegibles (60%)
- Constanza (ext. 2988): 82 llamadas auditadas de 138 elegibles (59%)

Nota: La identidad de cada operadora fue verificada cruzando la extensión PBX con la forma en que se presentan en los transcripts. Solange se identifica como "Solange" y Constanza como "Constanza" de forma consistente en sus respectivas llamadas.

3. Criterios de Evaluación

Gestión Comercial (6 criterios)

Criterio	Descripción
Empatía comercial	Capacidad para generar conexión con el cliente, escuchar activamente y transmitir confianza
Rebates de objeciones	Manejo adecuado de negativas o dudas del cliente, respondiendo con argumentos convincentes
Manejo de la llamada	Control del flujo de la conversación, evitando interrupciones o desvíos innecesarios
Seguimiento del script	Adherencia al discurso comercial establecido por la empresa
Tono de voz	Uso de un tono amable, seguro, profesional y entusiasta durante toda la llamada
Manejo de productos	Conocimiento claro y preciso de los productos ofrecidos

Gestión Operativa (4 criterios)

Criterio	Descripción
Manejo de sistema	Uso adecuado del sistema (Umbrella) de gestión según protocolo
Seguimiento al cliente	Verificación de contacto continuo hasta obtener respuesta o cierre del pedido
Tres intentos por cliente	Registro de al menos 3 intentos en días y horarios distintos antes de cerrar sin contacto
Reformulación	Al reprogramar: reconfirmar dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar

Escala de Evaluación

Rango	Calificación
100%	Cumplimiento
90-99%	Muy Bueno
80-89%	Aceptable / Bien
Menos de 80%	Bajo rendimiento / Regular

4. Resultados por Analista

4.1 Solange S. (ext. 2073)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Trato respetuoso y comprensivo consistente. Usa expresiones naturales de empatía. Ej: 25/08 (+56971232030) ante cliente con problemas financieros responde con genuina comprensión. 13/08 (+56995345388) mantiene calma en llamada de 10+ min con cliente molesto.
Rebates de objeción	82%	Bien	Maneja objeciones frecuentes (dinero, salud, ya compré) con argumentos adecuados. 14/08 (+56983618655) ofrece WhatsApp ante objeción médica. 17/08 (+56984431779) detalla componentes ante consulta específica. Oportunidad: no siempre ofrece alternativas de pago ante objeción monetaria.
Manejo de llamadas	85%	Bien	Buen control de flujo conversacional. Estructura clara: saludo-identificación-motivo-cierre. En llamadas largas (13/08, 652s) mantiene el hilo. Oportunidad menor: comentarios personales captados al inicio en algunas llamadas (21/08, 10/08).
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Consistente en script de recall: saludo + nombre cliente + motivo + producto + descripción. 06/08 (+56920151562): presentación modelo con producto, motivo y beneficio. Se descuenta por omisión ocasional del nombre de empresa.
Tono de voz	93%	Muy Bueno	Lenguaje amable, profesional y respetuoso. Tratamiento formal (don/señora) en todas las interacciones. Cierre cordial consistente. 07/08 (+56931016820) mantiene calma ante cliente agresiva sobre publicidad.
Manejo de productos	88%	Bien	Buen conocimiento del portafolio: Flexacil, Cardiox, Bioprost, Gliconol, Papaya Cleanse. 14/08 (+56983618655): distingue correctamente Cardiox vs Bioprost y gestiona cambio. 17/08 (+56984431779): detalla todos los componentes del Flexacil.

Promedio Gestión Comercial: 88%

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	90%	Muy Bueno	Consulta sistema durante llamadas para verificar productos, precios y disponibilidad. 10/08: verifica si cliente ya recibió producto. 19/08: consulta disponibilidad por zona. 13/08: ofrece escalar a Finanzas caso complejo.
Seguimiento al cliente	85%	Bien	Buena práctica de ofrecer WhatsApp como canal alternativo. 21/08: deja información para retomar contacto. 14/08: seguimiento a cliente contactado día anterior. Oportunidad: en algunos casos acepta negativa sin programar rellamada.
Tres intentos	85%	Bien	Evidencia de múltiples intentos al mismo número en fechas distintas. Clientes mencionan contactos previos. Verificación completa de 3 intentos limitada por alcance de la muestra de transcripts.

Reformulación	80%	Bien	En reprogramaciones exitosas confirma producto, valor y fecha, pero no siempre reconfirma dirección, rango horario y monto. 13/08 (+56955234917): reformulación modelo completa. Oportunidad: 06/08 y 10/08 reprograman sin confirmar monto ni dirección.
----------------------	------------	------	---

Promedio Gestión Operativa: 85%

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	88%
Gestión Operativa	85%
Promedio General	87% — Aceptable / Bien

Hallazgos

Fortalezas:

- Empatía consistente y genuina en el 95% de las llamadas, con comprensión real hacia la situación del cliente sin sonar mecánica.
- Dominio sólido del script de apertura: saludo + identificación + motivo + producto + descripción, uniforme en prácticamente las 99 llamadas.
- Excelente manejo de clientes difíciles: en llamadas prolongadas (13/08 — 652s; 25/08 — cliente desconfiado) mantiene profesionalismo y control.
- Uso proactivo de WhatsApp como canal complementario para seguimiento.
- Detección proactiva de errores: 14/08 (+56983618655) identifica que al cliente le enviaron Cardiox en lugar de Bioprost y gestiona el cambio.

Oportunidades de mejora:

- Rebate de objeciones por precio/dinero: ante la objeción más frecuente (~30% de llamadas), generalmente acepta la negativa. Debería explorar opciones de pago con tarjeta, promoción de 1 frasco, o fechas futuras. Ej: 10/08 (+56973546377), 20/08 (+56965271870).
- Reformulación incompleta: en varias reprogramaciones exitosas falta confirmar dirección, valor exacto a pagar o rango horario. Ej: 06/08 (+56995953444), 10/08 (+56991287584).
- Comentarios personales captados al inicio de llamadas: 21/08 (+56977083137) comentario sobre vecino antes de saludar. Afecta percepción de profesionalismo.
- Presentación de empresa: no menciona explícitamente el nombre de la empresa en la mayoría de llamadas. Se recomienda incorporar de forma consistente.
- Error de identificación: 25/08 (+56998394685) dice "soy la señora Vilma Díaz" confundiendo su nombre con el de la cliente.

Conclusión

Solange S. presenta un rendimiento general aceptable (87%), con fortalezas claras en empatía comercial, seguimiento del script de apertura, tono profesional y conocimiento de productos. Destaca particularmente en el manejo de llamadas difíciles y prolongadas, donde mantiene la calma y el profesionalismo incluso con

clientes exaltados o molestos, como se evidencia en las llamadas de más de 3 minutos donde logra mantener el control conversacional.

Como oportunidades prioritarias de mejora, se recomienda: (1) fortalecer las técnicas de rebate ante la objeción de falta de dinero, incorporando de manera sistemática las alternativas de pago con tarjeta, la promoción de 1 frasco como opción económica, y la propuesta de fechas futuras concretas; (2) completar la reformulación en todas las reprogramaciones exitosas, asegurando confirmar dirección, producto, cantidad, valor a pagar, forma de pago y rango horario; (3) incorporar el nombre de la empresa en la presentación inicial; y (4) cuidar el profesionalismo al inicio de las llamadas evitando que se capten conversaciones personales antes del saludo.

Con mejoras puntuales en técnicas de cierre y reformulación, Solange tiene potencial para alcanzar un rendimiento "Muy Bueno" (90%+).

4.2 Constanza (ext. 2988)

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Observación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Conexión notable con clientes, escucha activa y comprensión genuina. 17/08 (+56988643055): escucha pacientemente problemas de salud sin presionar. 25/08 (+56992308448): muestra preocupación real ante cliente con ACV. 24/08 (+56966427871): respeta situación de cliente hospitalizada.
Rebates de objeción	88%	Bien	Repertorio amplio: certificado SEREMI, naturalidad del producto, promociones menores, pago con tarjeta en cuotas. 11/08 (+56990831683): logra reabrir diálogo con cliente molesta argumentando certificación. 06/08 (+56955145465): ofrece cambio de forma de consumo ante efectos. Oportunidad: 14/08 (+56993990931) insiste tras 3 rechazos claros.
Manejo de llamadas	87%	Bien	Control adecuado del flujo. 20/08 (+56976035957): gestiona 3 pedidos pendientes en 538s sin perder estructura. 10/08 (+56989785250): responde múltiples dudas y cierra con entrega. Oportunidad: 06/08 (+56999635639) conversación circular sobre precios durante 676s.
Seguimiento del sistema	92%	Muy Bueno	Estructura consistente: nombre + empresa/producto + motivo. 19/08 (+56951890797): presentación clara con motivo específico de problemas de entrega. 18/08 (+56947565280): directo al punto con confirmación de entrega. Adherencia uniforme en las 82 llamadas auditadas.
Tono de voz	90%	Muy Bueno	Lenguaje profesional, amable y seguro. Expresiones como "Genial", "Perfecto", "No se preocupe" transmiten seguridad. 17/08 (+56935259675): entusiasmo profesional, cliente responde "eso fue excelente". 11/08 (+56957125634): cliente dice " Súper confiable".
Manejo de productos	93%	Muy Bueno	Conocimiento detallado del catálogo completo: componentes, indicaciones, diferencias. 11/08 (+56973354175): detalla componentes del Flexacil (cúrcuma, jengibre, colágeno, etc.). 20/08 (+56976035957): diferencia correctamente Glicinol, Cardiox y Bioprost según condición. Indicaciones de consumo consistentes.

Promedio Gestión Comercial: 90%

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Observación
Manejo de sistema	88%	Bien	Uso adecuado del sistema: verifica promociones, direcciones, historiales. 20/08 (+56976035957): verifica 3 pedidos pendientes con productos y fechas. 24/08 (+56322124979): verifica disponibilidad de entrega inmediata. 12/08 (+56935973284): referencia grabación de compra para verificar promoción.
Seguimiento al cliente	92%	Muy Bueno	Sistemática en seguimiento: ofrece WhatsApp + agenda rellamadas. 06/08 (+56989674600): agenda contacto según fecha de pago de cliente. 14/08 (+56950998812): agenda para lunes por clima adverso. Cierra prácticamente todas las llamadas con canal de contacto WhatsApp.

Tres intentos	85%	Bien	Evidencia de múltiples intentos: 25/08 (+56998006433) dos contactos mismo día; 07/08 (+56948147496) dos intentos al mismo número. 24-25/08 (+56995403551): seguimiento con llamada de confirmación. Verificación completa limitada por muestra.
Reformulación	91%	Muy Bueno	Reconfirmación consistente: dirección, horario, pago, indicaciones de consumo. 19/08 (+56951890797): confirma dirección, formas de pago, promoción de 3 frascos. 25/08 (+56981456583): reformulación completa con horario, dirección, pago e indicaciones. 14/08 (+56983639171): confirma fecha, horario, dirección y forma de pago.

Promedio Gestión Operativa: 89%

Resultado Final

Área	Porcentaje
Gestión Comercial	90%
Gestión Operativa	89%
Promedio General	90% — Muy Bueno

Hallazgos

Fortalezas:

- Empatía genuina con clientes vulnerables: muestra sensibilidad real con clientes que enfrentan problemas de salud graves (ACV, cáncer, hospitalización) sin presionar.
- Conocimiento profundo de productos: domina componentes, indicaciones, diferencias entre productos y puede asesorar sobre cuál producto conviene según la condición del cliente.
- Consistencia en protocolo de seguimiento: en prácticamente todas las llamadas ofrece WhatsApp y mantiene contacto, excelente para rescate a largo plazo.
- Resolución creativa de problemas: 07/08 (+56982426271) propone documento firmado para garantizar devolución. 24/08 (+56992048898) resuelve proactivamente problema de frascos faltantes.
- Habilidad para llamadas complejas y largas: llamadas de 5-11 minutos (666s, 676s, 538s) con compostura y productividad sostenidas.

Oportunidades de mejora:

- Calibrar insistencia en rechazos firmes: 14/08 (+56976170111) con Sra. Luz de 80+ años, insiste durante más de 6 min tras rechazos claros. 14/08 (+56993990931) insiste tras 3 rechazos. Se recomienda aceptar después de máximo dos intentos de rebote cuando el cliente es categórico.
- Evitar preguntas presuntivas ante rechazos: 21/08 (+56984575336) responde "¿Fue monetario?" ante motivo personal. Mejor usar preguntas abiertas: "¿Podría contarme más?"
- Mejorar explicación de precios: 06/08 (+56999635639, 676s) y 11/08 (+56973354175, 453s) las conversaciones sobre precios se vuelven circulares. Preparar explicaciones más claras y directas de la estructura de precios.

Conclusión

Constanza demuestra un desempeño sólido y consistente en su rol de recuperación de órdenes, con un promedio general de 90% (Muy Bueno). Sus principales fortalezas radican en la empatía genuina con los clientes, el conocimiento profundo del catálogo de productos y la sistematicidad en el seguimiento a través de

WhatsApp. Estas cualidades le permiten manejar con éxito llamadas complejas y de larga duración, incluyendo situaciones de clientes frustrados por incumplimientos previos de la empresa.

Su adherencia al script comercial es muy buena, presentándose de forma clara y profesional en la gran mayoría de las interacciones. Las principales oportunidades de mejora se concentran en calibrar la insistencia cuando los clientes expresan rechazos categóricos, especialmente con adultos mayores, y en desarrollar explicaciones más claras y directas sobre la estructura de precios para evitar conversaciones circulares.

Se recomienda capacitación específica en técnicas de cierre respetuoso (saber cuándo parar la insistencia) y en comunicación de precios de forma transparente y simplificada.

5. Observaciones Generales del Equipo

Ambas analistas del equipo de Recall Chile demuestran un nivel de calidad que cumple con los estándares esperados. Se observan las siguientes tendencias transversales:

Fortalezas del equipo:

- Empatía y trato al cliente: ambas operadoras mantienen un trato respetuoso, comprensivo y profesional de forma consistente, generando confianza en los clientes.
- Adherencia al script: la estructura de apertura (saludo + identificación + motivo + producto) se cumple de forma uniforme en las 181 llamadas auditadas.
- Manejo de productos: conocimiento sólido del catálogo (Flexacil, Cardiox, Bioprost, Gliconol, Papaya Cleanse), con capacidad para diferenciar productos según condición del cliente.
- Uso de WhatsApp como canal de seguimiento: práctica consistente que fortalece la recuperación a largo plazo de pedidos pendientes.

Áreas de mejora transversales:

- Técnicas de rebate ante objeción monetaria: ambas operadoras podrían beneficiarse de incorporar más sistemáticamente alternativas de pago (tarjeta en cuotas, promoción menor) y propuestas de fechas futuras concretas.
- Reformulación completa en reprogramaciones: asegurar confirmar todos los datos (dirección, producto, cantidad, valor, forma de pago, rango horario) en cada reprogramación exitosa.
- Calibración de la insistencia: definir un máximo de intentos de rebate (2-3) cuando el cliente expresa rechazo categórico, para proteger la imagen de la empresa.

Resumen de Resultados:

Área	Porcentaje
Solange S. (ext. 2073)	87% — Aceptable / Bien
Constanza (ext. 2988)	90% — Muy Bueno