

Auditoría de Calidad

Equipo de Recall — Perú

Periodo evaluado: 15 de junio — 15 de julio 2026

Fecha del informe: 05 de agosto 2026

Área: Recall / Recuperaciones — Perú

Analistas evaluados:

- Myleydy Patricia Morán (myleydy.moran@umbrella-trade.com)
 - María Andrea Pereda (maria.pereda@umbrella-trade.com)
- Arianne Favia Medina (arianne.medina@umbrella-trade.com)
 - Erika Andreina Muñoz (erika.muñoz@umbrella-trade.com)
- Marietta Cristina Villarán (marieta.villaran@umbrella-trade.com)
 - Jossmary Montilla (jossmary.montilla@umbrella-trade.com)
- Mary Ann Meredith Cabezas (mary.cabezas@umbrella-trade.com)
 - Luis Eduardo Sosa (luis.sosalopez@umbrella-trade.com)

1. Objetivo del Informe

Evaluar la calidad comercial y operativa de las analistas del área de Recall Perú, con base en criterios definidos por el protocolo de gestión comercial, con el objetivo de determinar el cumplimiento del estándar esperado y generar recomendaciones de mejora.

2. Metodología de Evaluación

Se auditaron 8 llamadas por operador, seleccionadas entre las de mayor duración del periodo (indicativo de interacciones sustanciales con clientes). Las llamadas fueron analizadas a partir de transcripciones automáticas obtenidas del sistema de diálogo, cruzadas con datos del CDR (Call Detail Records) para verificar atribución por extensión PBX.

La evaluación se realiza sobre dos dimensiones: Gestión Comercial (6 criterios) y Gestión Operativa (4 criterios), ambas en escala porcentual (0-100%).

Llamadas auditadas por operador:

Myleidy Patricia Morán (ext. 1505):

2026-06-19 20:03:15 — 573s — +51904972631
2026-07-15 22:03:16 — 547s — +51918436950
2026-07-02 12:10:57 — 465s — +51942236813
2026-06-15 16:28:12 — 402s — +51948111411
2026-07-07 16:31:41 — 392s — +51977716843
2026-06-25 17:00:42 — 374s — +51927540905
2026-07-11 19:41:35 — 370s — +51998238246
2026-06-23 19:17:04 — 359s — +51937631997

María Andrea Pereda (ext. 2496):

2026-06-17 16:58:29 — 1151s — +51998124615
2026-06-27 15:51:35 — 1090s — +51965234373
2026-07-04 17:19:32 — 1072s — +51940705220
2026-06-23 13:50:31 — 594s — +51915060020
2026-07-06 19:19:20 — 547s — +51986601562
2026-06-27 15:42:57 — 437s — +51965234373
2026-07-03 20:48:49 — 431s — +51958734078
2026-07-08 15:02:58 — 429s — +51906507817

Arianne Favia Medina (ext. 2816):

2026-07-01 17:31:05 — 814s — +51939986446
2026-07-03 13:33:12 — 662s — +51930435048
2026-07-01 17:46:31 — 450s — +51937699347
2026-06-24 13:13:36 — 332s — +51961264554
2026-07-13 17:32:38 — 328s — +51931013370
2026-06-15 15:06:49 — 325s — +51952649874
2026-06-18 14:58:15 — 242s — +51987833922
2026-07-07 14:48:29 — 230s — +51988720296

Erika Andreina Muñoz (ext. 2804):

2026-07-03 16:36:58 — 1126s — +51926044263
2026-07-02 21:32:25 — 931s — +51949730073
2026-07-03 20:06:20 — 782s — +51954931347
2026-06-30 14:48:34 — 781s — +51986269692
2026-06-18 19:15:25 — 749s — +51959353630
2026-06-18 14:13:54 — 741s — +51984473164
2026-07-11 18:02:16 — 721s — +51998772007
2026-06-20 14:53:34 — 682s — +51987454268

Marietta Cristina Villarán (ext. 2549):

2026-07-14 20:39:06 — 499s — +51935344046

2026-06-24 21:29:51 — 462s — +51978622995
2026-07-09 14:23:57 — 433s — +51964913809
2026-07-09 13:21:21 — 429s — +51916149581
2026-07-14 19:26:29 — 429s — +51985011076
2026-06-24 19:23:40 — 372s — +51913487717
2026-06-17 15:47:20 — 351s — +51940123974
2026-06-17 16:55:01 — 323s — +51959507410

Jossmary Montilla (ext. 868):

2026-07-14 19:41:50 — 872s — +51927198131
2026-07-03 20:46:58 — 728s — +51968175626
2026-07-09 15:55:29 — 627s — +51926637062
2026-06-16 15:28:02 — 570s — +51988299417
2026-06-23 21:35:28 — 499s — +51938549183
2026-06-26 21:06:25 — 387s — +51915321136
2026-06-15 18:27:55 — 353s — +51986429354
2026-07-13 16:22:14 — 330s — +51950181459

Mary Ann Meredith Cabezas (ext. 2837):

2026-06-24 17:31:52 — 1034s — +51958617251
2026-06-15 19:14:07 — 592s — +51925004504
2026-06-22 19:44:35 — 512s — +51997083201
2026-07-14 19:23:15 — 510s — +51993083418
2026-06-30 20:51:48 — 493s — +51921883378
2026-06-15 19:54:24 — 490s — +51962725351
2026-06-30 15:20:05 — 423s — +51953935128
2026-07-03 16:01:30 — 416s — +51946924252

Luis Eduardo Sosa (ext. 554):

2026-06-18 14:55:37 — 1231s — +51998267407
2026-06-18 15:34:22 — 1059s — +51990234609
2026-07-01 14:08:42 — 959s — +51935129907
2026-07-14 14:36:18 — 747s — +51932426460
2026-06-18 23:13:01 — 679s — +51992595755
2026-06-17 19:23:16 — 551s — +51915914605
2026-06-26 14:21:03 — 477s — +51920484978
2026-07-13 17:21:36 — 475s — +51941093837

3. Criterios de Evaluación

Gestión Comercial (6 criterios):

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):

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:

100%	→ Cumplimiento
90-99%	→ Muy Bueno
80-89%	→ Aceptable / Bien
< 80%	→ Bajo rendimiento / Regular

4.1. Myleydy Patricia Morán

Email: myleydy.moran@umbrella-trade.com | Extensión: 1505 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	88%	Aceptable	Aceptable
Manejo de la llamada	85%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento del script	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	88%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Comercial: 90%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial92% — Muy Bueno

Myleydy demuestra una empatía consistente y genuina en todas las llamadas evaluadas. Escucha activamente las situaciones personales de los clientes y responde con comprensión. En la llamada con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)), el cliente compartió problemas íntimos con su esposa y un diagnóstico del urólogo, y la operadora respondió con sensibilidad: 'Claro, comprendo', 'Sí, entiendo', ofreciendo además recomendaciones holísticas (deporte, alimentación, comunicación con la pareja). Con la señora Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)), quien enfrentaba presión familiar contra la compra, Myleydy mostró paciencia excepcional, escuchando extensamente sus preocupaciones sin presionar, y adaptando la logística ('venga acá, yo lo espero'). Con el señor Hubert (Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)), quien expresó frustración por una entrega fallida anterior, la operadora reconoció la situación y ofreció soluciones. Se observa una leve oportunidad en la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), donde el cliente expresó frustración por la demora de semanas y la respuesta inicial fue algo genérica antes de profundizar.

Rebates de objeciones88% — Aceptable

Myleydy maneja con solvencia la objeción más recurrente en las llamadas: la desconfianza generada por publicidad fraudulenta en redes sociales con precios menores. Desarrolló un discurso estructurado y convincente que utiliza en múltiples llamadas, explicando que los competidores piden adelantos, usan IA para propaganda falsa, y que la empresa tiene 6 años de trayectoria con cobro contraentrega. Esto se evidencia claramente en las llamadas con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)), Ida Matilde (Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12)), Manuel Sánchez (Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04)) y Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)). Con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)), rebatió eficazmente la desinformación del motorizado sobre diabetes y producto, corrigiendo con argumentos claros. Sin embargo, con la señora Ida Matilde (Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12)), a pesar de una explicación extensa sobre legitimidad del producto, no logró crear urgencia ni ofrecer alternativas de precio cuando la clienta manifestó rechazo definitivo. Tampoco profundizó con el señor Hubert (Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)) cuando este indicó que no veía resultados después de 3 frascos, limitándose a recomendar 'abundante agua' sin indagar más en su situación.

Manejo de la llamada85% — Aceptable

Myleydy mantiene en general un buen control del flujo conversacional, guiando las llamadas hacia el objetivo de coordinar la entrega. En la llamada con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)), condujo la conversación desde la desconfianza inicial del cliente hasta la programación concreta del pedido para el lunes con dirección y horario confirmados. Con César Huaranga (Llamada +51998238246 (2026-07-11 19:41:35)), exploró múltiples alternativas logísticas (envío a familiar, Olva Courier, esperar retorno) de manera ordenada. Sin embargo, en la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), la conversación se extendió excesivamente (573 segundos) porque el cliente reiteraba la misma pregunta sobre la erección y la operadora daba explicaciones largas sin responder directamente al punto; el cliente dijo: 'No me da respuesta a mi pregunta, señorita. La erección, le pregunto la erección'. Con la señora Ida Matilde (Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12)), la explicación sobre legitimidad del producto fue muy extensa y el cliente terminó cortando con 'le voy a pedir mil disculpas, pero no lo voy a adquirir ya', lo que sugiere que la operadora no identificó a tiempo la decisión firme de la clienta.

Seguimiento del script 93% — Muy Bueno

Myleydy sigue consistentemente la estructura del script comercial en todas las llamadas: saludo cordial, presentación con nombre, identificación del producto, motivo de la llamada (coordinar entrega), y desarrollo de la conversación. En cada llamada se identifica correctamente y menciona el producto por nombre. Por ejemplo, con Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)): 'Les saluda Milady Morán del pedido que realizó por el producto Seaxsan, las cápsulas que solicitó para mejorar problemas de vislumbre. Estamos llamando para coordinar la entrega de su orden.' Con Manuel Sánchez (Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04)): 'Le saluda a Felipe Morán de su pedido por el producto Cardiox. Le estamos llamando para coordinar la entrega de su orden.' La estructura saludo-presentación-producto-motivo se cumple en las 8 llamadas evaluadas. Se observa una leve irregularidad en la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)) donde la transcripción muestra: 'Hola, soy el señor Reynaldo Curay. Me ayuda Meleti Morales', mezclando la presentación propia con el nombre del cliente de forma algo confusa, aunque esto puede ser un artefacto de transcripción.

Tono de voz 93% — Muy Bueno

A lo largo de las 8 llamadas, Myleydy mantiene un tono amable, profesional y respetuoso. Incluso frente a clientes difíciles o confusos, no pierde la compostura. Con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), quien se mostraba impaciente e insistente con sus preguntas sobre erección, la operadora mantuvo la calma y respondió con profesionalismo. Con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)), quien compartió una situación personal delicada (problemas de intimidad con su esposa, diagnóstico del urólogo), Myleydy respondió con un tono cálido y tranquilizador, incluyendo recomendaciones de estilo de vida. Con la señora Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)), quien estaba angustiada por la presión familiar, la operadora mostró calidez y comprensión. El cierre de las llamadas es consistentemente cordial: 'Muchas gracias', 'Listo, le mandamos una llamada. Gracias.' Se percibe seguridad y confianza al hablar de los productos sin dudar. No se detectan tonos agresivos, impacientes ni despectivos en ninguna de las llamadas.

Manejo de productos 88% — Aceptable

Myleydy demuestra conocimiento sólido del portafolio de productos. Maneja con soltura Alfaman, Cardiox, Gliconor, Flexacil, Seaxsan y Brotenx, explicando beneficios, modo de uso y dosificación. En la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), explicó detalladamente la posología de Alfaman ('dos veces en el día, minutos antes de su desayuno y minutos antes de su almuerzo'), el uso del gel Bioprost ('se aplica directamente en el miembro, por la mañana y por la noche, no necesita enjuague'), y la diferencia entre efecto erección vs. mejora natural. Con Manuel Sánchez (Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04)), explicó con precisión la dosificación por frasco, la duración del tratamiento (un mes = 3 frascos, dos meses = 6 frascos). Además, realiza cross-selling oportuno al mencionar Gliconor a clientes diabéticos, tanto con la señora Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)) como con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)). Como oportunidad, en la llamada con Ida Matilde (Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12)) sobre Flexacil, la explicación se centró más en la legitimidad del producto que en sus beneficios terapéuticos específicos para dolores musculares y articulares, lo cual habría podido reforzar el interés de la clienta.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento al cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Reformulación	82%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 88%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 88% — Aceptable

Myleydy demuestra buen manejo del sistema de gestión al consultar datos del cliente durante las llamadas: direcciones, productos solicitados, montos y promociones vigentes. En la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), verificó la dirección registrada: 'Recuerde que la dirección que me envió fue a Avenida Alfredo Mendiola, ¿correcto?'. Con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)), confirmó: 'La dirección sería Hacendamiento Humano, el Parque Industrial, Villa María del Triunfo.' Con César Huaranga (Llamada +51998238246 (2026-07-11 19:41:35)), consultó la dirección del sistema: 'la dirección que tenemos de usted es en Lima, en Independencia.' Sin embargo, en la llamada con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)), donde el producto ya había sido entregado, no verificó en sistema el estado de la orden antes de ofrecer seguimiento, lo cual

habría evitado la confusión inicial de la llamada.

Seguimiento al cliente

90% — Muy Bueno

Myleydy muestra un seguimiento activo y comprometido con los clientes. En varias llamadas programa callbacks concretos: con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)) agendó entrega para el lunes; con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)) programó para el lunes por la tarde; con Nilda (Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41)) coordinó callback para una fecha específica; con Manuel Sánchez (Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04)) se comprometió a llamar al día siguiente. Destaca especialmente la llamada con Carlos Alberto (Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16)), donde el producto ya había sido entregado y la operadora ofreció seguimiento proactivo por WhatsApp: 'tal vez el día de mañana le manden un mensajito por WhatsApp y de esta manera usted nos comunica, nos manda una fotito del producto y le estaríamos haciendo seguimiento de cómo le va con el tratamiento.' Con el señor Hubert (Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)), a pesar de la frustración del cliente por una entrega anterior fallida, la operadora reprogramó con compromiso. Se observa como oportunidad que en la llamada con Ida Matilde (Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12)), cuando la cliente rechazó definitivamente, la operadora aceptó sin ofrecer un callback futuro ni alternativas de seguimiento.

Tres intentos por cliente

90% — Muy Bueno

Se evidencia persistencia adecuada en el contacto con los clientes. En la llamada con Hubert (Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)), la operadora indicó que ya se había intentado contacto previo que no se concretó, y esta era una llamada de seguimiento para reprogramar. Con César Huaranga (Llamada +51998238246 (2026-07-11 19:41:35)), se evidencia que ya había habido contacto previo sobre el pedido de Brotenx. Con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), la operadora mencionó intentos previos del motorizado para contactar al cliente. Con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)), el cliente mencionó que no era la primera vez que lo contactaban. La evidencia de múltiples intentos es consistente con el protocolo. No se puede determinar con certeza absoluta la cantidad exacta de intentos previos solo a partir de los transcritos, pero el contexto de las conversaciones indica que los clientes ya habían sido contactados anteriormente.

Reformulación

82% — Aceptable

Myleydy realiza reformulación parcial en la mayoría de las reprogramaciones, pero no siempre completa todos los datos requeridos. En la llamada con Reynaldo Curay (Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15)), confirmó dirección ('Avenida Alfredo Mendiola'), día (lunes), horario (por la mañana), producto (Alfaman), monto (soles, tres frasquitos más gel Bioprost), lo cual es una reformulación bastante completa. Con Félix (Llamada +51942236813 (2026-07-02 12:10:57)), confirmó dirección ('Hacendamiento Humano, el Parque Industrial, Villa María del Triunfo'), horario ('de X a X de la tarde'), y monto (por soles). Sin embargo, en la llamada con el señor Hubert (Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)), la reformulación fue débil: solo se confirmó día (lunes) y horario general, sin reconfirmar dirección ni monto a pagar. Con Manuel Sánchez (Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04)), solo se acordó regresar la llamada al día siguiente sin confirmar datos de entrega. Con César Huaranga (Llamada +51998238246 (2026-07-11 19:41:35)), se agendó para un mes después pero sin confirmar dirección ni detalles de la entrega. La oportunidad principal es estandarizar la reformulación completa (dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad, valor) en todas las reprogramaciones.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	90%	Muy Bueno
Gestión Operativa	88%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	89%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Excelente manejo de la objeción de productos falsificados/adulterados: desarrolla un discurso sólido y convincente sobre la legitimidad de la empresa, trayectoria de 6 años, cobro contraentrega vs. adelantos, y el uso fraudulento de IA en publicidad falsa. Se observa consistentemente en 5 de las 8 llamadas.
- ✓ Empatía genuina y escucha activa en situaciones personales delicadas: con Carlos Alberto (problemas de intimidad), Nilda (presión familiar, diabetes), Hubert (frustración por entrega fallida y falta de resultados).
- ✓ Conocimiento amplio del portafolio de productos (Alfaman, Cardiox, Gliconor, Flexacil, Seaxsan, Brotenx) con capacidad de cross-selling oportuno al recomendar Gliconor a clientes diabéticos.

- ✓ Seguimiento del script comercial consistente en todas las llamadas: saludo, presentación, producto, motivo de llamada.
- ✓ Tono de voz profesional, amable y controlado, incluso con clientes difíciles o insistentes.
- ✓ Capacidad de adaptación logística: ofrece alternativas como envío a provincia, Olva Courier, entrega a terceros, según la situación del cliente.

Oportunidades de mejora:

- △ Reformulación incompleta en reprogramaciones: no siempre reconfirma todos los datos (dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad, valor a pagar). Se debe estandarizar como checklist obligatorio antes de cerrar cada llamada.
- △ Extensión excesiva de explicaciones cuando el cliente ya ha tomado una decisión. En la llamada con Ida Matilde, la argumentación extensa sobre legitimidad no logró cambiar la postura de la clienta que ya había decidido no comprar.
- △ Escucha activa mejorable ante preguntas directas del cliente. Reynaldo Curay tuvo que repetir varias veces su pregunta sobre la erección antes de obtener una respuesta directa y clara.
- △ Falta de creación de urgencia y alternativas de cierre cuando el cliente muestra dudas o postergación. No se ofrecen opciones como facilidades de pago, descuentos por decisión inmediata o presentaciones alternativas del producto.
- △ En casos donde el cliente reporta falta de resultados (Hubert, Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42)), la respuesta es genérica ('consume abundante agua') sin profundizar en hábitos de consumo, tiempo de uso o posibles factores que afecten la eficacia.

Casos específicos:

- Llamada +51904972631 (2026-06-19 20:03:15) (19/06/2026): Llamada con Reynaldo Curay. Excelente reformulación con confirmación de dirección, horario y monto. Sin embargo, la llamada se extendió innecesariamente (573s) porque el cliente preguntó múltiples veces sobre el efecto de erección y la operadora no respondió de forma directa inicialmente, hasta que finalmente aclaró: 'El producto no es para tener una erección. El producto es para que en el momento del acto tenga mayor duración.'
- Llamada +51918436950 (2026-07-15 22:03:16) (15/07/2026): Llamada con Carlos Alberto. Caso modelo de seguimiento post-entrega y empatía. El cliente ya tenía el producto entregado, la operadora ofreció seguimiento por WhatsApp, manejó con sensibilidad sus problemas de intimidad y ofreció recomendaciones integrales (deporte, alimentación, comunicación de pareja). Mejor llamada de la muestra.
- Llamada +51948111411 (2026-06-15 16:28:12) (15/06/2026): Llamada con Ida Matilde (Flexacil). La clienta tenía dudas firmes por publicidad con precios menores. La operadora dio una explicación extensa sobre legitimidad pero no logró el rescate. Oportunidad: debió identificar antes la decisión firme de la clienta y ofrecer alternativas como envío para verificación sin compromiso, o reducir el pedido a unidad.
- Llamada +51977716843 (2026-07-07 16:31:41) (07/07/2026): Llamada con Nilda Calderón. Demostración de paciencia excepcional ante una situación compleja (clienta quiere el producto pero la familia se opone, necesita juntar dinero, es diabética). La operadora adaptó la logística, ofreció envío discreto, mencionó Gliconor para diabetes, y programó callback respetando las condiciones de la clienta.
- Llamada +51927540905 (2026-06-25 17:00:42) (25/06/2026): Llamada con Hubert (Gliconor). El cliente reportó que no vio resultados después de 3 frascos y que su hermana tampoco. La respuesta de la operadora fue limitada ('consume abundante agua, si ya tiene mucho tiempo con el problema sí demora un poquito'). Se debió indagar sobre frecuencia de toma, alimentación y hábitos para ofrecer una respuesta personalizada.
- Llamada +51998238246 (2026-07-11 19:41:35) (11/07/2026): Llamada con César Huaranga. Buen manejo de alternativas logísticas para un cliente en provincia (familiar receptor, Olva Courier, reprogramación). Reformulación incompleta: no se confirmaron todos los datos de la entrega futura.
- Llamada +51937631997 (2026-06-23 19:17:04) (23/06/2026): Llamada con Manuel Sánchez. Buen manejo de la objeción de precios fraudulentos con mención de IA y propaganda falsa. Explicación clara de dosificación y tratamiento. Se cerró con callback para el día siguiente pero sin confirmar datos de entrega.

Conclusión

Myleydy Patricia Morán presenta un rendimiento aceptable con tendencia a muy bueno, obteniendo un promedio general de 89%. Sus principales fortalezas radican en la empatía comercial, el tono profesional y el conocimiento profundo del portafolio de productos, lo que le permite generar confianza con los clientes incluso en situaciones complejas. Destaca especialmente su capacidad para manejar la objeción recurrente de productos falsificados en redes sociales, con un discurso estructurado y convincente que utiliza de manera consistente. El seguimiento del script es disciplinado, con presentaciones claras que incluyen nombre, producto y motivo de llamada en todas las interacciones evaluadas. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda: (1) estandarizar la reformulación completa en todas las reprogramaciones, verificando siempre dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar; (2) mejorar la escucha activa para responder directamente a las preguntas del cliente sin extenderse en explicaciones tangenciales; (3) incorporar técnicas de cierre y creación de urgencia, así como alternativas de pago o presentación cuando el cliente muestra dudas; y (4) profundizar en la indagación cuando un cliente reporta falta de resultados, ofreciendo respuestas personalizadas en lugar de recomendaciones genéricas. En conjunto, Myleydy es una operadora competente con bases

sólidas en gestión comercial y operativa, que con refuerzo en las áreas mencionadas podría alcanzar un nivel de muy buen rendimiento de manera sostenida.

4.2. María Andrea Pereda

Email: maria.pereda@umbrella-trade.com | Extensión: 2496 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	88%	Aceptable	Aceptable
Manejo de la llamada	82%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	91%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	85%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Comercial: 88%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial90% — Muy Bueno

Andrea demuestra una capacidad sólida para conectar con los clientes y generar confianza. En la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), escucha pacientemente sus preocupaciones sobre la falta de efecto del Gliconol y responde con empatía: 'Sí le entiendo, lo que pasa es que el gliconol es un suplemento natural, no tiene ningún componente químico'. Con el Sr. Gregorio (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35)), muestra interés genuino en su historial médico extenso y le permite hablar sobre su negligencia médica sin interrumpirlo. En la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)), cuando la clienta dice que el producto no funciona, Andrea no la presiona sino que investiga causas posibles. En la llamada con la Sra. Elena (Llamada +51958734078 (2026-07-03 20:48:49)), respeta la decisión de la clienta y escucha la experiencia del hijo sin insistir agresivamente. Área de mejora: en algunas llamadas tiende a monopolizar la conversación con explicaciones largas, lo que puede disminuir la percepción de escucha activa.

Rebates de objeciones88% — Aceptable

Maneja las objeciones de precio y efectividad con argumentos variados y convincentes. En la llamada con el Sr. Víctor (Llamada +51940705220 (2026-07-04 17:19:32)), cuando el cliente duda por precios más bajos de la competencia, responde eficazmente: 'A veces lo barato sale caro porque es demasiado... para sacar un registro sanitario no es tan económico'. El cliente se convence: 'Ah, ya pues entonces, ya me convencí'. Con el Sr. Gregorio (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:42:57)), ante la objeción de precio alto, ofrece alternativa de producto (cambiar de Cardiox a Flexacil crema) y explica la estructura de descuentos. Con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), ante la objeción de que el producto no funciona, explica la diferencia entre medicina natural y química. Sin embargo, en la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)), no logra rebatir la objeción de ineficacia del producto tras 2 meses de uso, y acepta la cancelación sin explorar suficientes alternativas.

Manejo de la llamada82% — Aceptable

Andrea mantiene el control general de las conversaciones, guiándolas hacia el cierre de reprogramación. En la llamada con el Sr. Ángel (Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)), conduce eficientemente la conversación: identifica necesidad, ofrece promoción mejorada (4 frascos), explica usos y cierra la reprogramación en un tiempo razonable. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), cuando la clienta se muestra impaciente por problemas previos de horario, Andrea se adapta rápidamente y ofrece entrega el mismo día. Sin embargo, las llamadas largas (Sr. Lucas con 1151s, Sr. Gregorio con 1090s, Sr. Víctor con 1072s) revelan dificultad para acotar las conversaciones: permite extensas digresiones del cliente sin redirigir eficientemente. En la llamada con el Sr. Lucas, la explicación sobre tratamiento médico complementario se repite múltiples veces con argumentos similares, alargando innecesariamente la llamada.

Seguimiento del script 92% — Muy Bueno

Andrea sigue consistentemente la estructura del script de recuperación en todas las llamadas: saludo con nombre, identificación personal ('Les saluda Andrea Pereira'), nombre del producto, motivo de la llamada ('tenía un pedido, queríamos reprogramarle'). En la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)): 'Saluda Andrea Pereira, llamamos de parte de FlexionCell Ultra, producto para aliviar el dolor articular. Tenía un pedido, queríamos reprogramarle para enviarle su producto'. Con el Sr. Ángel (Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)): 'Les saluda Andrea Pereira. Llamamos de parte de Papaya Cleanse por su pedido. Indico le llamemos esta fecha para poder coordinar'. La estructura se mantiene incluso en llamadas de continuación, como con el Sr. Gregorio (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35)) donde retoma el contexto apropiadamente. Presenta los beneficios del producto y cierra con confirmación de datos de entrega.

Tono de voz 91% — Muy Bueno

El tono de Andrea se percibe amable, profesional y paciente a lo largo de las 8 llamadas evaluadas. Mantiene la calma incluso con clientes difíciles. Con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), frente a un cliente escéptico e insistente, nunca pierde la compostura y sigue respondiendo con paciencia. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), una cliente visiblemente molesta ('Yo hablo una sola vez, señorita. Yo no hablo así'), Andrea responde sin confrontación y ofrece soluciones. Genera cercanía con frases como 'No se preocupe' y 'Que tenga un excelente día'. El Sr. Gregorio la trata con afecto evidente: 'Señorita linda, señorita linda, Andrea, preciosa, hasta luego', lo que refleja un tono que genera confianza. No se detectan momentos de impaciencia ni tono cortante en ninguna de las llamadas.

Manejo de productos 85% — Aceptable

Andrea demuestra conocimiento básico sólido de los productos. En la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), explica los ingredientes de Gliconol: 'alcachofa, yacón, el cuticuti, la pasuchaca, la cúrcuma'. Con el Sr. Ángel (Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)), detalla los componentes de Papaya Cleanse: 'semillas de papaya que contienen carpaína, que le va a eliminar lo que es parásitos intestinales'. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), explica los beneficios de Calderón Revita: 'hidratarle al máximo la piel, minimizar arrugas, pata de gallo, emparejar el tono'. Sin embargo, cuando los clientes cuestionan la eficacia, las respuestas son genéricas y repetitivas: 'cada metabolismo lo asimila diferente', 'es natural, es más lento', sin datos específicos ni estudios. En la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)), ante la queja de ineficacia de FlexionCell tras 2 meses, no ofrece explicación técnica convincente. Además, hay confusión ocasional entre nombres de productos en la transcripción (Gliconol/Liconol/Iconorm), aunque esto puede atribuirse a errores de transcripción automática.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento al cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tres intentos por cliente	85%	Aceptable	Aceptable
Reformulación	87%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 88%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 88% — Aceptable

Andrea evidencia uso adecuado del sistema de gestión. Consulta datos del pedido durante las llamadas: en la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)), verifica la fecha original del pedido: 'Era para el día de junio, pero no teníamos una respuesta'. Con el Sr. Víctor (Llamada +51940705220 (2026-07-04 17:19:32)), consulta la dirección en sistema: 'tengo acá la dirección Mercado Vara de Oro, en Chimú, cuadra...'. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), verifica la dirección: 'Comité Manzana N Lote... A espalda de la Municipalidad de Yura'. Registra las cancelaciones apropiadamente, como con la Sra. Juana: 'Yo voy a registrar eso, no se preocupe, yo lo voy a informar'. Realiza reprogramaciones con fechas y horarios específicos en el sistema.

Seguimiento al cliente 90% — Muy Bueno

Andrea muestra buen seguimiento con los clientes. La evidencia más clara está en las llamadas al Sr. Gregorio (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:42:57) y Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35)): realiza dos llamadas consecutivas el mismo día, la segunda siendo continuación después de que se cortara la primera. El cliente confirma la persistencia: 'No sé por qué me ha colgado señorita Andrea'. En la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), se compromete a enviar mensaje por WhatsApp el sábado antes de la entrega: 'El sábado le mando un mensaje por WhatsApp'. Con el Sr. Ángel (Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)), coordina que el motorizado llame antes de ir. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), ante la frustración de la clienta por intentos previos fallidos, se adapta y reprograma para el mismo día.

Tres intentos por cliente 85% — Aceptable

Se evidencia persistencia en el contacto con clientes. El caso más claro es el del Sr. Gregorio (teléfono +51965234373), donde se registran 2 llamadas el mismo día (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:42:57) a las 15:42 y Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35) a las 15:51), la segunda tras cortarse la primera. Además, en esa conversación el cliente menciona entregas previas y contacto con el motorizado Alejandro, lo que sugiere un historial de seguimiento. Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), la clienta menciona que ya le llamaron el día anterior: 'No digo ayer el llamado, me he dicho el sábado va a traer primera hora', evidenciando intentos previos. En la llamada con la Sra. Elena (Llamada +51958734078 (2026-07-03 20:48:49)), la clienta menciona contactos anteriores: 'ya me habló ya'. Sin embargo, en la muestra auditada no se puede confirmar los 3 intentos formales en todos los casos, ya que son muestras aleatorias y no la totalidad de llamadas del período.

Reformulación 87% — Aceptable

Andrea realiza reformulación en la mayoría de las reprogramaciones. Con el Sr. Gregorio (Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35)), confirma: fecha ('martes treinta'), horario ('de ocho a dos'), producto ('seis cremas de flexacil'), y monto ('trescientos noventa y seis'). Con el Sr. Víctor (Llamada +51940705220 (2026-07-04 17:19:32)), confirma: fecha ('miércoles'), dirección (verifica 'altura del mercado Vara de Oro, Colegio Antenor Orrego'), producto ('3 frascos de Papaya Cleanse') y precio. Con el Sr. Ángel (Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)), confirma fecha, horario y cantidad ('cuatro frascos'). Con la Sra. Julia (Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58)), confirma dirección ('Comité Manzana N Lote, a espalda de la Municipalidad de Yura'), rango horario y producto ('6 cremas a soles'). Área de mejora: en la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), solo confirma el día ('lunes') y horario aproximado, pero no reconfirma la dirección exacta de entrega ni el monto total a pagar.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	88%	Aceptable
Gestión Operativa	88%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	88%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Excelente adherencia al script de recuperación: en las 8 llamadas auditadas, Andrea sigue consistentemente la estructura de saludo, identificación, producto y motivo de llamada.
- ✓ Tono amable y profesional sostenido incluso con clientes difíciles, generando rapport evidente (Sr. Gregorio la llama 'señorita linda, Andrea, preciosa' en Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35)).
- ✓ Persistencia en el seguimiento: realiza llamadas inmediatas de reconexión cuando se corta la comunicación (caso Sr. Gregorio, dos llamadas consecutivas el 27/06/2026).
- ✓ Capacidad de adaptación ante objeciones de precio: ofrece alternativas de producto (Cardiox a Flexacil crema en Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:42:57)), promociones mejoradas (4 frascos en vez de 3 en Llamada +51986601562 (2026-07-06 19:19:20)), y fechas flexibles.
- ✓ Manejo responsable de expectativas médicas: en la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), recomienda no abandonar el tratamiento médico y usar Gliconol como complemento, no como reemplazo.

Oportunidades de mejora:

- △ Control de la duración de llamadas: las 3 llamadas más largas superan los 17 minutos (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29) con 1151s, Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35) con 1090s, Llamada +51940705220 (2026-07-04 17:19:32) con 1072s). Las explicaciones se vuelven repetitivas sin agregar valor nuevo.

△ Argumentos de eficacia del producto: ante clientes que reportan que el producto no funciona (Sra. Juana en Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31), Sra. Elena en Llamada +51958734078 (2026-07-03 20:48:49)), las respuestas son genéricas ('cada metabolismo es diferente', 'es natural, es más lento'). Sería beneficioso contar con datos o testimonios más específicos.

△ Reformulación incompleta en algunas llamadas: en la llamada con el Sr. Lucas (Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29)), no se reconfirma dirección ni monto total al cierre. Se recomienda implementar una checklist de cierre estandarizada.

△ Manejo de cancelaciones: en la llamada con la Sra. Juana (Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31)), cuando la cliente reporta posible producto falsificado ('copia creo ahora me están dando'), Andrea no escala el tema ni ofrece solución concreta más allá de 'yo lo voy a registrar'.

Casos específicos:

- Llamada +51998124615 (2026-06-17 16:58:29): Llamada con Sr. Lucas — ejemplo destacado de manejo responsable al recomendar que el cliente NO abandone su tratamiento de insulina y metformina, usando Gliconol como complemento. Duración excesiva (19 min) con argumentos repetitivos.
- Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:42:57) y Llamada +51965234373 (2026-06-27 15:51:35): Dos llamadas consecutivas al Sr. Gregorio — evidencia de persistencia y seguimiento. La primera sobre Cardiox se transforma en pedido de Flexacil crema. La segunda retoma tras corte de llamada y cierra con reprogramación exitosa.
- Llamada +51940705220 (2026-07-04 17:19:32): Llamada con Sr. Víctor — mejor ejemplo de rebate de objeciones de precio. El cliente cuestiona precios de la competencia y Andrea logra convencerlo con argumento de calidad vs. precio: 'A veces lo barato sale caro'. Cierre exitoso con reformulación completa.
- Llamada +51915060020 (2026-06-23 13:50:31): Llamada con Sra. Juana — caso de producto sin efecto tras 2 meses. La cliente sugiere que recibió producto falsificado. Andrea cancela correctamente pero no escala la queja de falsificación de manera adecuada.
- Llamada +51958734078 (2026-07-03 20:48:49): Llamada con Sra. Elena — hijo usó Gliconol 1 mes sin mejoría. Andrea sugiere Cardix para problemas de circulación, mostrando capacidad de diagnóstico cruzado de productos. Sin embargo, no logra retener al cliente.
- Llamada +51906507817 (2026-07-08 15:02:58): Llamada con Sra. Julia — cliente frustrada por incumplimientos previos de horario. Andrea resuelve reprogramando para el mismo día, mostrando flexibilidad operativa.

Conclusión

María Andrea Pereda demuestra un desempeño aceptable con tendencia a muy bueno en su rol de operadora de recall/recuperaciones. Sus principales fortalezas son la consistencia en el seguimiento del script comercial, un tono de voz amable y profesional que genera confianza visible en los clientes, y una empatía genuina que se refleja en su capacidad de escucha activa ante historiales médicos complejos. Destaca su manejo responsable de las expectativas de salud, recomendando consistentemente que los clientes no abandonen sus tratamientos médicos. En el aspecto operativo, muestra buen seguimiento de clientes con evidencia de llamadas consecutivas y compromisos de contacto por WhatsApp. Las áreas de mejora se concentran en tres puntos: primero, el control de la duración de las llamadas, ya que tres de las ocho llamadas auditadas superan los 17 minutos con argumentos que se vuelven circulares; segundo, la necesidad de contar con argumentos más específicos y respaldados cuando los clientes reportan ineficacia del producto, más allá de la respuesta genérica de que 'cada metabolismo es diferente'; tercero, completar siempre la reformulación de cierre con todos los datos (dirección, fecha, horario, producto, cantidad y monto). Se recomienda capacitación en técnicas de cierre eficiente para reducir tiempos de llamada sin perder calidad, y en protocolos de escalamiento para quejas de posible producto falsificado como la reportada por la Sra. Juana Ceballos.

4.3. Arianne Favia Medina

Email: arianne.medina@umbrella-trade.com | Extensión: 2816 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	88%	Bien	Aceptable
Rebates de objeciones	85%	Bien	Aceptable
Manejo de la llamada	82%	Bien	Aceptable
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	90%	Muy Bueno	Muy Bueno

Promedio Gestión Comercial: 88%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial 88% — Bien

Arianne demuestra un trato cordial y respetuoso en la mayoría de las llamadas, con saludos amables y disposición para escuchar al cliente. En la llamada Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12) (Leonidas Ponce), muestra paciencia ante un cliente que relata experiencias negativas con productos falsos, validando sus preocupaciones con frases como 'Claro señor, no se preocupe'. En la llamada Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49) (Mario), ante un cliente molesto por falta de respuesta previa, ofrece disculpas genuinas: 'Le pedimos una disculpa en todo caso'. Sin embargo, en la llamada Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), cuando el cliente plantea su dificultad de horarios laborales (sale a las 5:30am, regresa a las 11pm-1am), la operadora responde con 'Es que nadie lo va a atender' de forma directa sin mostrar mayor empatía por su situación particular, lo que genera que el cliente cierre con 'no hay ninguna garantía, pues'. En la llamada Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36), el cliente frustrado por incumplimiento de entrega recibe atención, pero inicialmente se le ofrece un pedido incorrecto (6 frascos cuando pidió 3), generando más frustración.

Rebates de objeciones 85% — Bien

Arianne maneja objeciones con argumentos sólidos en la mayoría de llamadas. Ante la objeción recurrente de productos falsos/baratos de la competencia, utiliza consistentemente los argumentos de registro sanitario, sello de autenticidad, RUC, boleta/factura y distribuidor autorizado (presente en llamadas Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12), Llamada +51937699347 (2026-07-01 17:46:31) y Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38)). En la llamada Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15) (César), diferencia claramente Cardiox, Bioprost y Alfaman cuando el cliente pregunta, adaptando la recomendación a sus necesidades. En la llamada Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29) (Franz), rebaja la oferta de 6 frascos a 3+1 para superar la objeción de precio. Sin embargo, presenta debilidad en objeciones más profundas: en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), cuando el cliente dice 'eso no me está recetando un doctor', no aborda directamente la preocupación médica. En Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49), ante un cliente que perdió la confianza por falta de comunicación previa, los argumentos se limitan a disculpas y oferta de descuento sin reconstruir efectivamente la relación, y la llamada termina sin recuperación.

Manejo de la llamada 82% — Bien

Arianne mantiene un flujo de conversación estructurado en la mayoría de las llamadas, guiando al cliente desde el saludo hacia la reprogramación. En la llamada Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38) (Vito Jamanga), conduce la conversación de forma eficiente: presenta el producto, ofrece la promoción, resuelve dudas sobre dosificación, confirma fecha/hora/dirección y cierra en 328 segundos con reprogramación exitosa. En Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15), maneja bien la transición del rechazo inicial ('cambié decisiones') hacia la presentación de un producto alternativo. Sin embargo, en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05) (814 segundos), la llamada se extiende excesivamente sin lograr un cierre, repitiendo los mismos argumentos sobre autenticidad y registro sanitario múltiples veces. La operadora pierde control cuando el cliente insiste en recoger en almacén y ella responde 'nadie lo va a atender ahí', cerrando la vía sin ofrecer alternativas inmediatas. En Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36), pierde momentáneamente el control al ofrecer 6 frascos incorrectamente, aunque recupera la situación al corregir a la oferta de 3+1.

Seguimiento del script 92% — Muy Bueno

Arianne cumple consistentemente con la estructura del script comercial en todas las llamadas: saludo cordial, identificación personal ('Le saluda Ariane de...'), nombre del producto, breve descripción de beneficios y motivo de la llamada (reprogramación). Ejemplos claros en Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12): 'Le saluda Ariane de Brotem. Brotem es un producto natural para el bienestar masculino. Quiere decir, para temas de próstata y potencia sexual. Estábamos llamando ya que queríamos reprogramar su pedido. Indíqueme, ¿para cuándo podríamos enviarlo?'. Estructura idéntica en Llamada +51937699347 (2026-07-01 17:46:31): 'Les saluda Ariane de Siaxan y Gliconor. Los productos para tema de vista y también para regular el tema del azúcar. Estábamos llamando ya que queríamos reprogramar su pedido'. En Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29) referencia la llamada anterior: 'me indicó devolverle la llamada por estas fechas para poder confirmar una reprogramación'. Único punto menor: en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), la presentación inicial se escucha incompleta por la transcripción ('De parte de Ariane de cardio de producto natural para regular'), posiblemente por interrupción del cliente.

Tono de voz 90% — Muy Bueno

Arianne mantiene un tono profesional, amable y respetuoso a lo largo de las 8 llamadas evaluadas. Se dirige a los clientes con formalidad ('señor', 'usted') y muestra paciencia ante clientes difíciles. En Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12), mantiene la calma durante una conversación extensa con un cliente que relata desconfianza por productos falsificados. En Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36), ante un cliente visiblemente irritado por incumplimientos de entrega, mantiene compostura y responde con 'Claro, no se preocupe'. En Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49), cuando el cliente la confronta con 'No es una empresa seria', ella responde sin alterarse: 'Claro, sí entiendo, señor. Sí entiendo lo que me está diciendo'. Se percibe seguridad en su discurso. Oportunidad menor: en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), la frase 'Es que nadie lo va a atender ahí' podría haberse manejado con un tono más empático y menos directo.

Manejo de productos 90% — Muy Bueno

Arianne demuestra conocimiento sólido del portafolio de productos. En Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15), diferencia claramente tres productos cuando el cliente lo solicita: 'Cardiox se enfoca en limpieza del sistema cardiovascular... Bioprost enfocado directamente al tema de la próstata... Alfaman es sesenta por ciento potenciador sexual y cuarenta por ciento ayuda en próstata'. En Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12) explica que Brotem actúa como 'dos en uno' reemplazando Bioprost y Alfaman. En Llamada +51937699347 (2026-07-01 17:46:31), detalla ingredientes de Gliconor: 'alcachofa, cocoa, yacompa, suchaca, cuticuti, cúrcuma', y sus beneficios para calcio, fósforo e hipoglucemia. En Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38), explica correctamente la dosificación: 'dos cápsulas por día, una antes del desayuno y una antes de la cena o almuerzo, con dos litros de agua'. Demuestra capacidad de cross-selling al ofrecer Alfaman junto con Cardiox en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05). Conoce los elementos de legitimidad del producto (registro sanitario, sellos de autenticidad, RUC).

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	85%	Bien	Aceptable
Seguimiento al cliente	88%	Bien	Aceptable
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Reformulación	88%	Bien	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 88%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 85% — Bien

Arianne demuestra acceso y uso del sistema de gestión en sus interacciones. En Llamada +51937699347 (2026-07-01 17:46:31), consulta el historial del cliente y le indica: 'Señor, yo reviso de que no ha comprado exactamente con nosotros el producto que me está diciendo'. En Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36), tiene acceso a la dirección registrada del cliente y la confirma: 'B21 Urbano Quinta Tristán a media cuadra de la comisaría Bustamante Rivero'. En Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38) confirma la dirección: 'Malecón Norte, Huaraz, ¿correcto?'. Gestiona reprogramaciones en el sistema, indicando fechas y horarios para el motorizado. Sin embargo, en Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36) ofrece inicialmente un pedido de 6 frascos que no correspondía al historial real del cliente (3+1), lo que sugiere una lectura incorrecta del sistema o confusión de datos, generando fricción con el cliente quien reacciona: 'Yo no he pedido los seis, he pedido la primera oferta. Hasta a veces se están equivocando muy mal'.

Seguimiento al cliente 88% — Bien

Arianne evidencia seguimiento activo a clientes con pedidos pendientes. En Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), menciona una llamada previa: 'nos indicó devolver la llamada a esta hora para poder confirmar una reprogramación', indicando continuidad en la gestión. En Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29), referencia contacto previo: 'me indicó devolverle la llamada por estas fechas'. En Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12), coordina con el cliente que viaja a Bolivia, planificando la entrega para su regreso y ofreciendo comunicación por WhatsApp y llamada: 'se van a estar comunicando con usted tanto por llamada como por mensaje de WhatsApp'. En Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15), ante un cliente que solicita ser llamado el lunes, confirma: 'el día de lunes lo estoy llamando temprano'. En Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29), programa llamada para quincena. Oportunidad de mejora: en Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49), a pesar de que el cliente manifestó pérdida de confianza por falta de seguimiento previo, la operadora no logra establecer un plan concreto de seguimiento para reconectar.

Tres intentos por cliente 90% — Muy Bueno

Se evidencia persistencia en el contacto con los clientes a través de múltiples llamadas en distintas fechas. En Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), la operadora menciona contacto previo: 'como le dije ayer', indicando al menos dos intentos en días consecutivos. En Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12), el cliente menciona: 'el señor me llamó ya varias veces', confirmando múltiples intentos de contacto por parte del equipo. En Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29), el cliente confirma contacto previo y la operadora menciona que se le indicó devolver la llamada en estas fechas. En Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15), se programa un nuevo intento para el lunes. La operadora muestra disposición a reagendar llamadas futuras cuando el cliente no está disponible, como en Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29): 'yo le devuelvo la llamada el día...' y Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15): 'el día de lunes lo estoy llamando temprano'.

Reformulación 88% — Bien

Arianne realiza reformulación completa en varias llamadas con reprogramación exitosa. En Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36), confirma dirección ('B21 Urbano Quinta Tristán'), cantidad ('tres frascos más uno de regalo, en total cuatro'), precio ('soles') y horario de entrega. En Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38), confirma dirección ('Malecón Norte, Huaraz'), día ('sábado'), hora ('a partir de las cinco de la tarde'), producto y cantidad ('frascos de Brotem'), precio ('soles'), y métodos de pago ('efectivo, yape, tarjeta'). En Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12), confirma fecha, producto ('cuatro frascos de Brotem'), precio ('soles con el envío totalmente gratis'), e indica comunicación previa para coordinar. Oportunidad de mejora: en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05), la llamada más extensa (814s), no se logra una reformulación completa porque no se concreta la reprogramación. En Llamada +51987833922 (2026-06-18 14:58:15), al programar callback para el lunes, no reconfirma dirección ni detalles del pedido.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	88%	Aceptable
Gestión Operativa	88%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	88%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Conocimiento sólido y detallado del portafolio de productos, con capacidad para diferenciar entre Cardiox, Bioprost, Alfaman, Brotem, Gliconol y Siaxan, explicando funciones específicas y dosificación correcta.
- ✓ Cumplimiento consistente del script de presentación en las 8 llamadas evaluadas: saludo, nombre, producto, descripción de beneficios y motivo de la llamada (reprogramación).
- ✓ Argumentación efectiva y estructurada sobre autenticidad del producto frente a competencia desleal, utilizando elementos concretos: registro sanitario en el Ministerio de Salud, sellos de autenticidad, RUC, boleta/factura.
- ✓ Tono profesional, respetuoso y paciente sostenido incluso ante clientes confrontativos o frustrados.
- ✓ Capacidad de ofrecer alternativas comerciales como reducción de cantidad (de 6 a 3+1 frascos), regalos adicionales y cross-selling entre productos.

Oportunidades de mejora:

- △ Extensión excesiva de llamadas sin cierre efectivo: la llamada Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05) alcanza 814 segundos repitiendo argumentos sin lograr concretar la reprogramación.

△ Manejo insuficiente de objeciones logísticas: cuando el cliente en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05) plantea imposibilidad de recibir por horarios de trabajo, la respuesta 'nadie lo va a atender ahí' cierra la posibilidad sin explorar alternativas creativas de entrega.

△ Falta de técnicas de cierre con urgencia: en varias llamadas donde el cliente posterga (Llamada +51937699347 (2026-07-01 17:46:31), Llamada +51988720296 (2026-07-07 14:48:29)), no se generan argumentos de escasez o límite temporal para motivar decisión inmediata.

△ Error en lectura de datos del sistema en Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36) al ofrecer 6 frascos en lugar de la oferta original de 3+1, generando frustración adicional en un cliente ya molesto.

△ En Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49), ante un cliente que ha perdido confianza por falta de respuesta previa, las disculpas son insuficientes para reconstruir la relación comercial; faltó ofrecer un plan concreto de comunicación continua.

Casos específicos:

- Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05)mix: Llamada de 814 segundos donde el cliente plantea múltiples objeciones (no recetado por doctor, precio vs competencia, desconfianza, imposibilidad logística por horario laboral). La operadora responde con extensas explicaciones sobre autenticidad pero no logra cierre. Al final el cliente dice 'no hay ninguna garantía, pues'. Oportunidad de mejora en concisión y manejo de objeciones logísticas.
- Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36)mix: Cliente frustrado por incumplimiento de entrega previa. Arianne ofrece inicialmente 6 frascos que no correspondían al pedido real, generando mayor molestia del cliente: 'Yo no he pedido los seis... Está requete mal'. Sin embargo, logra corregir y realizar reformulación completa con entrega para el mismo día. Recuperación exitosa a pesar del error inicial.
- Llamada +51931013370 (2026-07-13 17:32:38)mix: Ejemplo de llamada bien ejecutada. Presentación clara, explicación de beneficios, resolución de dudas sobre dosificación ('dos cápsulas por día, una antes del desayuno y una antes de la cena'), confirmación de dirección (Malecón Norte, Huaraz), fecha (sábado), hora (5pm), producto, cantidad y formas de pago.
- Llamada +51930435048 (2026-07-03 13:33:12)mix: Buen manejo de cliente desconfiado por experiencia previa con productos falsos. Explica que Brotem es un 2-en-1 que reemplaza Bioprost y Alfaman. Realiza reformulación completa y coordina seguimiento por llamada y WhatsApp para cuando el cliente regrese de Bolivia.
- Llamada +51952649874 (2026-06-15 15:06:49)mix: Cliente perdió confianza porque no le devolvieron llamadas anteriores. Arianne pide disculpas y ofrece descuento, pero no logra recuperar la relación. El cliente se mantiene firme: 'No hay confianza, personita'. Faltó un plan de acción más concreto para reconstruir la confianza.

Conclusión

Arianne Favia Medina presenta un desempeño aceptable en sus funciones de operadora de recall/recuperaciones, con un promedio general de 88%. Sus principales fortalezas radican en el seguimiento consistente del script comercial, el conocimiento detallado del portafolio de productos (capaz de diferenciar y explicar funciones de Cardiox, Bioprost, Alfaman, Brotem, Gliconol y Siaxan), y su capacidad para argumentar sobre la autenticidad y legitimidad del producto frente a competencia desleal utilizando elementos verificables como registro sanitario, RUC y boleta. Mantiene un tono profesional y respetuoso incluso bajo presión de clientes frustrados o confrontativos. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda trabajar en técnicas de cierre efectivo para evitar llamadas excesivamente largas sin resultado (como el caso de 814 segundos en Llamada +51939986446 (2026-07-01 17:31:05)), incorporar mayor flexibilidad y creatividad ante objeciones logísticas (proponer alternativas de horario y lugar de entrega en vez de cerrar opciones), y fortalecer la reconstrucción de confianza con clientes que han tenido experiencias negativas previas con el servicio. Adicionalmente, debe verificar con mayor cuidado los datos del sistema antes de comunicar ofertas al cliente para evitar errores como el de Llamada +51961264554 (2026-06-24 13:13:36) donde se ofrecieron 6 frascos cuando el pedido era de 3+1. Se recomienda capacitación en técnicas de cierre con urgencia y manejo de objeciones de tipo logístico.

4.4. Erika Andreina Muñoz

Email: erika.muñoz@umbrella-trade.com | Extensión: 2804 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de la llamada	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento del script	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	85%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Comercial: 90%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial 92% — Muy Bueno

Erika demuestra una capacidad notable para conectar con los clientes, generando confianza y mostrando escucha activa. En la llamada Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58) con el Sr. Esteban, cuando el cliente expresa dudas sobre el precio y la autenticidad del producto, ella responde con comprensión ('Claro, mi señor, mire, le comprendo') y ofrece explicaciones detalladas sin presionar. En la llamada Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54) con el Sr. Sebastián (paciente de diálisis), muestra sensibilidad hacia su condición de salud, adaptando la oferta a sus necesidades específicas (tres Bioprost y un Seaxsan en lugar del paquete estándar) y cerrando con empatía genuina ('Cuídese pues... Tenga mucha fe. Dios me lo bendiga'). En la llamada Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25) con el Sr. Jesús (paciente de hemodiálisis), escucha pacientemente sus preocupaciones médicas complejas y le brinda información detallada sin minimizar su condición.

Rebates de objeciones 90% — Muy Bueno

Maneja las objeciones de manera convincente utilizando argumentos estructurados. En la llamada Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58), ante la objeción del cliente sobre el precio alto y la existencia de productos más baratos en redes sociales, usa la analogía de las zapatillas de marca vs. réplicas para explicar la diferencia de calidad. En la llamada Llamada +51954931347 (2026-07-03 20:06:20) con el Sr. Roberto, cuyos hijos le dijeron que los productos de internet son engaño, Erika responde sin invalidar a la familia ('sus hijos me imagino que lo cuidan') y ofrece argumentos sobre certificaciones MINSA/DIGESA, número de atención al cliente y nombre de la empresa para verificación. En la llamada Llamada +51986269692 (2026-06-30 14:48:34) con el Sr. David, quien tuvo mala experiencia previa con otro producto, redirige hacia el producto Broten como alternativa más adecuada. Oportunidad de mejora: en la llamada Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25), ante la objeción seria del paciente renal sobre interacción medicamentosa, la operadora se presenta como 'especialista' sin serlo, lo cual es un riesgo ético significativo.

Manejo de la llamada 88% — Aceptable

Erika mantiene buen control del flujo conversacional en la mayoría de las llamadas, guiando la conversación hacia el cierre de manera natural. En la llamada Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58) (18 min), conduce una conversación extensa con múltiples objeciones sin perder el hilo, transitando hábilmente del producto Cardiox al Broten cuando identifica que las necesidades del cliente son diferentes. En la llamada Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34) con el Sr. Roger, estructura bien la presentación del producto Flexacil explicando cápsula vs. crema y recomendando la combinación. Sin embargo, en la llamada Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54) se evidencia un problema técnico prolongado donde la operadora repite 'Ajá' múltiples veces consecutivas sin poder comunicarse efectivamente con el cliente, perdiendo control parcial del flujo. En Llamada +51949730073 (2026-07-02 21:32:25), la llamada se extiende considerablemente (15 min) por la cantidad de productos presentados, lo cual puede confundir al cliente.

Seguimiento del script **90%** — Muy Bueno

Erika sigue consistentemente la estructura del script comercial en todas las llamadas: saludo cordial, presentación con nombre completo ('Mi nombre es Erika Muñoz'), identificación del producto y motivo de la llamada, y cierre profesional. En la llamada Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58): 'Hola, buenos días. Me comunico con el señor Esteban Sotelo. Un gusto. Mi nombre es Erika Muñoz. Le estamos hablando por el producto de Cardiox, que está pendiente de entrega'. En Llamada +51954931347 (2026-07-03 20:06:20): 'Buenas tardes, me comunico con el señor Roberto. Un gusto, mi señor, mi nombre es Erika Muñoz, le hablamos por el producto de Brote'. En Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16) también sigue el script aunque la llamada es de seguimiento a un cliente recurrente. Menciona beneficios, formas de pago, modalidad contraentrega y datos de contacto de atención al cliente en la mayoría de las llamadas.

Tono de voz **93%** — Muy Bueno

Se percibe un tono amable, profesional y seguro a lo largo de todas las llamadas. Erika transmite entusiasmo por los productos sin caer en la exageración. En la llamada Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54), cuando el cliente describe sus problemas de salud graves (diálisis, sonda, prohibición de tomar agua), responde con empatía genuina: 'Ay, Dios mío' y 'Cuídese pues... Tenga mucha fe'. En la llamada Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16), mantiene un tono paciente con un cliente que habla extensamente sobre temas tangenciales (Keiko Fujimori promoviendo productos en TV). Adapta su registro lingüístico según el cliente: más formal con clientes mayores y más cercano con clientes jóvenes ('no te preocupes, te va a dar mucha energía' en Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58)).

Manejo de productos **85%** — Aceptable

Erika demuestra conocimiento amplio del catálogo de productos (Cardiox, Broten, Alfaman, Bioprost, Seaxsan, Flexacil), sus indicaciones y diferencias. En la llamada Llamada +51949730073 (2026-07-02 21:32:25), explica claramente la diferencia entre Cardiox (cardiovascular), Broten (próstata + potencia), y Alfaman (potencia + prevención prostática). En Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34), explica adecuadamente la acción de Flexacil sobre cartílagos y la diferencia entre presentación cápsula y crema. Sin embargo, hay áreas de preocupación: en Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25), se presenta como 'especialista' para responder preguntas médicas de un paciente de hemodiálisis, lo cual excede el alcance de un operador comercial. Además, en Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58) usa el término 'población homosexual' de forma claramente incorrecta (posible error de transcripción de 'relación sexual'), y algunas explicaciones sobre efectos del producto pueden ser imprecisas desde el punto de vista médico (ej: 'el miembro va a engrosar más y va a crecer un poco más').

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento al cliente	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tres intentos por cliente	85%	Aceptable	Aceptable
Reformulación	90%	Muy Bueno	Muy Bueno

Promedio Gestión Operativa: 89%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema **88%** — Aceptable

Erika demuestra manejo del sistema al consultar direcciones previamente registradas y datos de pedidos anteriores. En la llamada Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58), recupera la dirección del cliente ('Avenida de Diciembre') y confirma disponibilidad de almacén en Huancayo. En Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34), recupera la dirección del cliente ('Alberto Dávila'). En Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16), gestiona un caso de post-venta donde el cliente reporta que recibió producto incorrecto (Cardiox en vez de Alfaman), demostrando conocimiento del historial del pedido. Registra correctamente las programaciones de entrega con horarios y direcciones. Área de mejora: en la llamada Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25) con el paciente de hemodiálisis, no se evidencia que registre las condiciones médicas especiales del cliente como nota para el seguimiento.

Seguimiento al cliente **92%** — Muy Bueno

Erika muestra un seguimiento persistente y proactivo. En la llamada Llamada +51949730073 (2026-07-02 21:32:25), cuando el cliente no puede decidir de inmediato, programa llamada de seguimiento para la próxima semana ('el martes o el miércoles') y se compromete personalmente: 'Yo me voy a comprometer para comunicarme con usted'. En Llamada +51954931347 (2026-07-03 20:06:20), ante un cliente indeciso, ofrece llamada de seguimiento la próxima semana para dar tiempo de verificar la empresa. En Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16), la llamada misma es resultado de seguimiento previo exitoso — el cliente la reconoce y solicita hablar específicamente con ella ('con usted creo que nos

entendemos y usted me explica mejor'). En Llamada +51986269692 (2026-06-30 14:48:34), programa seguimiento cuando el cliente pide tiempo para decidir. Demuestra que los clientes la recuerdan entre llamadas, señal de buen relacionamiento.

Tres intentos por cliente 85% — Aceptable

En las llamadas auditadas se evidencia persistencia en el contacto. La llamada Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16) con el Sr. Albertino demuestra que es un cliente con múltiples contactos previos (ya recibió productos, llama por seguimiento y cambio). En Llamada +51949730073 (2026-07-02 21:32:25), programa explícitamente la siguiente llamada para una fecha y hora específicas. En Llamada +51954931347 (2026-07-03 20:06:20), programa seguimiento para la próxima semana. En Llamada +51986269692 (2026-06-30 14:48:34), el cliente pide tiempo y la operadora intenta mantener el compromiso de re-contacto. Sin embargo, no se puede verificar en todas las muestras si se completaron los tres intentos mínimos en días y horarios distintos antes de cerrar casos sin contacto, dado que las 8 llamadas auditadas son todas llamadas contestadas con conversación extensa.

Reformulación 90% — Muy Bueno

Erika realiza reformulación de datos de entrega en la mayoría de las llamadas donde se programa envío. En Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58), confirma dirección ('Avenida de Diciembre'), horario ('mañana a las 8 de la mañana'), cantidad ('cuatro productos'), precio ('297 soles'), y método de entrega (delivery por WhatsApp). En Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34), confirma dirección, horario, presentación del producto (dos cápsulas y una crema) y precio. En Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25), confirma dirección ('urbanización Santanita, Manzana, Lote'), día ('martes'), horario ('a partir de las 3 de la tarde'), y precio. En Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54), confirma dirección, hora, cantidad de productos y composición del paquete (tres Bioprost y un Seaxsan). Incluye instrucciones de toma del producto al cierre de cada venta. Área de mejora menor: en Llamada +51986269692 (2026-06-30 14:48:34) la reformulación es parcial porque el cliente pide tiempo sin confirmar la compra.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	90%	Muy Bueno
Gestión Operativa	89%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	89%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Excelente capacidad de empatía y escucha activa. Adapta su discurso según el perfil del cliente, desde clientes jóvenes hasta adultos mayores con condiciones de salud complejas (Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54), Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25)).
- ✓ Conocimiento amplio del catálogo de productos con capacidad de recomendar alternativas según las necesidades reales del cliente. En Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58) redirige de Cardiox a Broten al identificar que el cliente busca potencia sexual, no limpieza cardiovascular.
- ✓ Seguimiento proactivo y personalizado. Los clientes la reconocen y solicitan hablar con ella específicamente (Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16): 'con usted creo que nos entendemos').
- ✓ Manejo sólido de objeciones, especialmente con la analogía de zapatillas de marca vs. réplicas para justificar el precio (Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58)) y el manejo de la desconfianza por compras por internet (Llamada +51954931347 (2026-07-03 20:06:20)).
- ✓ Reformulación consistente de datos de entrega al cierre de las llamadas, incluyendo dirección, horario, cantidad, precio y método de pago.

Oportunidades de mejora:

- △ Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25): Se presenta como 'especialista' ante un paciente de hemodiálisis para responder preguntas médicas. Esto representa un riesgo ético y legal importante. Cuando el cliente pregunta '¿Usted, doctora?', ella responde 'Sí, soy especialista no necesariamente en área renal'. Los operadores no deben asumir roles médicos; deben derivar al número de atención al cliente o a un profesional de salud.
- △ Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54): Se detecta un problema técnico o de conexión donde la operadora repite 'Ajá' de forma continua sin poder comunicarse efectivamente. Debe reportar estas fallas técnicas y, de ser posible, rellamar al cliente.
- △ Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25): Sugiere al paciente de diálisis que puede ir suspendiendo sus medicamentos de presión arterial cuando el producto haga efecto. Esto es una recomendación médica inapropiada que podría poner en riesgo la salud del cliente.

△ En varias llamadas (Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58), Llamada +51949730073 (2026-07-02 21:32:25)), las explicaciones sobre efectos de productos en la parte sexual son excesivamente detalladas y podrían simplificarse para mayor profesionalismo.

△ Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34): Hace comentarios negativos sobre los médicos ('usted sabe que a veces los doctores quieren el dinero, a veces quieren operar') que podrían generar desconfianza en el sistema de salud.

Casos específicos:

- Llamada +51959353630 (2026-06-18 19:15:25): Caso crítico — Erika se presenta como 'especialista' ante paciente de hemodiálisis y sugiere que puede suspender gradualmente sus medicamentos para la presión arterial. Requiere retroalimentación inmediata sobre los límites del rol comercial.
- Llamada +51926044263 (2026-07-03 16:36:58): Excelente ejemplo de redirección de producto. El cliente solicitó Cardiox pero en realidad necesitaba Broten. Erika identifica correctamente la necesidad y logra el cierre con el producto adecuado.
- Llamada +51998772007 (2026-07-11 18:02:16): Caso de fidelización — cliente recurrente que confía en Erika y solicita hablar solo con ella. Gestiona adecuadamente el seguimiento post-venta y programa compra futura de Broten.
- Llamada +51984473164 (2026-06-18 14:13:54): Adaptación empática destacada — modifica la composición del paquete (de 3 Seaxsan + 1 Bioprost a 3 Bioprost + 1 Seaxsan) según las necesidades del cliente con problemas renales graves. Sin embargo, también presenta el problema técnico de repetición de 'Ajá'.
- Llamada +51987454268 (2026-06-20 14:53:34): Buen manejo de producto Flexacil con explicación clara de cápsula vs. crema, pero incluye comentarios despectivos sobre médicos que deben evitarse.

Conclusión

Erika Andreina Muñoz obtiene un promedio general de 89%, ubicándose en la calificación de 'Aceptable' con tendencia a 'Muy Bueno'. Su principal fortaleza es la capacidad empática y de escucha activa que le permite construir relaciones de confianza con los clientes, evidenciado por clientes que la reconocen y solicitan hablar con ella específicamente. Demuestra un conocimiento amplio del catálogo de productos y habilidad para redirigir ofertas según las necesidades reales del cliente. Su seguimiento del script es consistente y su manejo de objeciones es efectivo, utilizando analogías comprensibles. Sin embargo, se identifican dos áreas críticas que requieren atención inmediata: primero, en la llamada con el paciente de hemodiálisis se presentó como 'especialista' y sugirió la suspensión gradual de medicamentos recetados, lo cual excede completamente el alcance de su rol y podría representar un riesgo para la salud del cliente; segundo, en otra llamada hizo comentarios negativos sobre los médicos que podrían generar desconfianza en el sistema de salud. Se recomienda reforzar la capacitación sobre los límites del rol comercial versus el asesoramiento médico, establecer un protocolo claro para derivar consultas médicas al equipo de atención al cliente o profesionales de salud, y mantener un discurso neutral sobre los profesionales médicos. Con estas correcciones, Erika tiene el potencial de alcanzar consistentemente la calificación de 'Muy Bueno'.

4.5. Marietta Cristina Villarán

Email: marieta.villaran@umbrella-trade.com | Extensión: 2549 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	85%	Bien	Aceptable
Manejo de la llamada	82%	Bien	Aceptable
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	88%	Bien	Aceptable

Promedio Gestión Comercial: 88%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial 90% — Muy Bueno

La operadora demuestra un trato cordial y respetuoso en la mayoría de las llamadas, generando confianza en los clientes. En la llamada con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), muestra comprensión ante su situación económica diciendo 'Comprendo. Está bien' y cierra con 'que se recupere'. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), es paciente mientras el cliente busca la dirección de su lugar de trabajo, esperándolo sin presionar: 'Está bien, lo espero'. Con el señor Gerardo (Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01)), muestra sensibilidad al escuchar que es una persona jubilada con limitaciones económicas. En la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), escucha activamente su queja sobre un producto recibido de color diferente y se compromete a reportarlo. Como área de mejora, en algunos casos podría profundizar más en la escucha activa antes de pasar directamente a la argumentación comercial.

Rebates de objeciones 85% — Bien

Maneja objeciones con argumentos sólidos sobre originalidad del producto, registro sanitario y boleta de compra. En la llamada con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), ante la objeción de que el producto no le hizo efecto, responde explicando que probablemente consumió imitaciones y detalla el componente principal (yacón) y su funcionamiento. Con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)), ante su escepticismo sobre la eficacia de productos similares, argumenta con la verificación del registro sanitario y la boleta de compra. Con el señor Elvis (Llamada +51940123974 (2026-06-17 15:47:20)), ante las dudas generadas por terceros, explica que 'estos productos son americanos pero hechos acá en Perú con nuestros productos naturales' y diferencia originales de imitaciones. Sin embargo, presenta debilidad en objeciones de precio: con el señor Gerardo (Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01)), el cliente insiste en el precio elevado y la operadora no ofrece alternativas de pago inmediatas, aunque finalmente menciona una promoción de 4 frascos. Con la señora María, ante la objeción económica, no ofrece alternativas parciales sino que sugiere 'se registra en la publicidad', perdiendo la oportunidad de recuperación.

Manejo de la llamada 82% — Bien

Mantiene en general una estructura adecuada de la conversación, guiando al cliente desde el saludo hasta el cierre. En la llamada con el señor Santos (Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51)), lleva la conversación de forma fluida: identifica que estaba de viaje, ofrece coordinar entrega, maneja la objeción de que el número no devuelve llamadas y ofrece WhatsApp como alternativa. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), se adapta bien al cambio de dirección de entrega (de domicilio a lugar de trabajo) y al cambio de día (sábado). Sin embargo, en la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), la conversación se vuelve confusa con interferencias de audio (se escucha contenido de radio/TV) y la operadora no logra retomar el control de la conversación de manera efectiva, terminando la llamada sin una fecha concreta de seguimiento. En la llamada con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), pierde algo de control cuando la cliente repite 'no' extensamente y la operadora continúa con la argumentación sin adaptar su enfoque.

Seguimiento del script 92% — Muy Bueno

Cumple consistentemente con la estructura del script comercial en casi todas las llamadas: saludo con nombre del cliente, presentación personal ('Yo soy Cristina'), nombre de la empresa y producto, motivo de la llamada (pedido pendiente), beneficios del producto, y cierre con indicaciones. Ejemplo claro en la llamada con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)): 'Buenos días, señor David. Mucho gusto, yo soy Cristina. Estamos llamando de la empresa Groten. Los productos naturales para el tratamiento de la próstata y el vigor masculino. Usted había hecho un pedido, señor, hace dos semanas atrás, pero vemos que los productos no fueron recibidos.' Igualmente con el señor Elvis (Llamada +51940123974 (2026-06-17 15:47:20)): saludo, presentación, empresa, producto, referencia al pedido y luego oferta de promoción. En la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), el seguimiento del script se ve afectado por las interferencias de audio, lo que genera un inicio de conversación algo confuso con contenido no relacionado a la llamada.

Tono de voz 92% — Muy Bueno

Mantiene un tono amable, profesional y respetuoso a lo largo de las llamadas. Se dirige a los clientes con cortesía ('señor', 'señora', 'caballero'). Con el señor Lorenzo (Llamada +51913487717 (2026-06-24 19:23:40)), mantiene un tono entusiasta al hablar de los productos y paciente al atender sus consultas adicionales sobre Papaya Clean. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), mantiene la calma y profesionalismo mientras el cliente busca repetidamente la dirección. Con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), cierra con calidez: 'Muchas gracias, señora María, que se recupere. Buenas tardes.' En la llamada con el señor Gerardo (Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01)), ante la insistencia del cliente por el precio, mantiene un tono comprensivo sin mostrar frustración. El tono se percibe natural y genuino, sin sonar robótico ni ensayado.

Manejo de productos 88% — Bien

Demuestra conocimiento adecuado de los diferentes productos del portafolio. En la llamada con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), explica el componente principal del GlicoNorth (yacón), cómo trabaja en el páncreas, la dosificación (2 cápsulas diarias), y las recomendaciones de alimentación complementaria (no azúcar, no sal, no carbohidratos, ejercicio, bastante agua). Con el señor Santos (Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51)), explica correctamente el Cardiox para circulación y fortaleza masculina, y el gel retardante de cortesía. Con el señor Lorenzo (Llamada +51913487717 (2026-06-24 19:23:40)), cuando el cliente pregunta por productos para parásitos, conoce inmediatamente el producto: 'El producto se llama Papaya Clean' y confirma que son del mismo laboratorio. Menciona correctamente el laboratorio 'Hilart' en varias llamadas. Como oportunidad de mejora, podría ampliar la explicación de beneficios específicos y adaptar el discurso al caso particular del cliente, en lugar de usar argumentos genéricos sobre originalidad y registro sanitario.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Bien	Aceptable
Seguimiento al cliente	80%	Bien	Aceptable
Tres intentos por cliente	85%	Bien	Aceptable
Reformulación	85%	Bien	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 85%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 88% — Bien

Demuestra uso adecuado del sistema de gestión para consultar información de los pedidos. En múltiples llamadas accede a los datos del cliente correctamente: con el señor Santos (Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51)), consulta el detalle del pedido ('tres frascos de cápsulas y un gel retardante de cortesía') y la dirección ('Asociación Montserrat Manzana, lote 2B'). Con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)), identifica el pedido de hace dos semanas y la dirección 'Asociación José Luis Bustamante'. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), consulta la dirección original y registra la nueva dirección de entrega en el trabajo. Proporciona nombres de delivery cuando corresponde (Elio Tunque en la llamada con David). Como oportunidad: en la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), no registra claramente la nueva dirección de la cliente que se mudó.

Seguimiento al cliente **80%** — Bien

Realiza seguimiento básico en la mayoría de las llamadas, agendando fechas de recontacto o entrega. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), agenda la entrega para el sábado a partir de las 4pm. Con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)), coordina entrega para las 6pm del mismo día. Con el señor Lorenzo (Llamada +51913487717 (2026-06-24 19:23:40)), agenda para el lunes en la tarde. Sin embargo, presenta debilidades: en la llamada con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), en lugar de agendar una fecha concreta de seguimiento, le dice 'se vuelve a registrar en la publicidad para llamarla', lo cual transfiere la responsabilidad al cliente y reduce la probabilidad de recuperación. Lo mismo ocurre con el señor Elvis (Llamada +51940123974 (2026-06-17 15:47:20)): 'se registra nuevamente en la publicidad', cediendo el seguimiento. En la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), no queda clara una fecha de recontacto.

Tres intentos por cliente **85%** — Bien

En las llamadas auditadas se evidencia que la operadora contacta clientes con pedidos pendientes de semanas anteriores, lo que sugiere múltiples intentos de contacto en el pipeline. Con el señor Santos (Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51)), menciona que 'el sistema nos ha brindado su número otra vez' indicando intentos previos. Con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)), indica que 'hace dos semanas atrás' se hizo el pedido y se está retomando. Con la señora María (Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06)), se refiere al pedido original que no fue entregado. No obstante, la evidencia de tres intentos distintos en días y horarios diferentes no se puede confirmar plenamente solo desde estas transcripciones individuales, y en algunos casos (Elvis, Llamada +51940123974 (2026-06-17 15:47:20) y Gerardo, Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01)) la resolución es derivar al cliente a re-registrarse en lugar de agendar un intento adicional propio.

Reformulación **85%** — Bien

Realiza reformulación adecuada en varios casos exitosos. Con el señor Santos (Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51)), confirma dirección ('Asociación Montserrat'), producto ('tres frascos de cápsulas y gel retardante'), y monto. Con el señor Jerónimo (Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57)), confirma nueva dirección de entrega, día (sábado), hora (a partir de las 4pm), producto (tres frascos Brotain) y recuerda pedir boleta. Con el señor David (Llamada +51916149581 (2026-07-09 13:21:21)), confirma dirección ('Sector Manzana 57, Lote'), hora (6pm), producto y monto, e incluso proporciona el nombre del delivery. Con el señor Lorenzo (Llamada +51913487717 (2026-06-24 19:23:40)), confirma dirección ('Eufemio, Lora y Lora'), día (lunes), horario (mediodía-tarde), cantidad (6 frascos), monto y dosificación. Como oportunidad: en la llamada con el señor Gerardo (Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01)), aunque confirma dirección ('Arturo Ibáñez') y fecha (miércoles), no confirma claramente el monto final (el cliente insiste en el precio y queda pendiente la consulta de descuento). En la llamada con la señora Ninoska (Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29)), no se realiza reformulación al no concretarse fecha de entrega.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	88%	Aceptable
Gestión Operativa	85%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	87%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Presentación consistente y profesional en todas las llamadas: saludo con nombre del cliente, identificación personal y de la empresa, y motivo claro de la llamada.
- ✓ Sólido conocimiento del portafolio de productos (GlicoNorth, Cardiox, Brotem/Brotain, Flexacy, Papaya Clean) con capacidad de explicar componentes, dosificación e indicaciones complementarias de alimentación.
- ✓ Excelente manejo de la objeción de autenticidad del producto: diferencia consistentemente entre originales e imitaciones, refiere al registro sanitario, boleta de compra y número de atención al cliente en múltiples llamadas.
- ✓ Tono de voz profesional, amable y respetuoso mantenido durante toda la interacción, incluso ante clientes difíciles o escépticos.
- ✓ Buena capacidad de adaptación logística: cuando el cliente no puede recibir en su domicilio, busca alternativas (entrega en el trabajo, cambio de día, horarios flexibles).

Oportunidades de mejora:

- △ No derivar al cliente a 're-registrarse en la publicidad' cuando no se concreta la venta: esto elimina la oportunidad de seguimiento activo y transfiere la responsabilidad de recontacto al cliente.

- △ Fortalecer el manejo de objeciones de precio: ofrecer alternativas de pago, fraccionamiento o promociones vigentes desde el inicio de la objeción, no como último recurso.
- △ Mejorar la escucha activa en llamadas con interferencias o clientes dispersos, retomando el control de la conversación con preguntas directas.
- △ Realizar reformulación completa en todos los casos de reprogramación, sin omitir monto a pagar ni forma de pago.
- △ Generar mayor urgencia comercial: aprovechar las promociones vigentes como argumento de cierre inmediato en lugar de dejar la decisión totalmente abierta.

Casos específicos:

- Llamada +51935344046 (2026-07-14 20:39:06): Llamada con señora María — ante objeción económica y de eficacia del producto, la operadora argumenta bien sobre componentes (yacón) y diferenciación con imitaciones, pero al final cede y le dice 'se vuelve a registrar en la publicidad', perdiendo la oportunidad de agendar un seguimiento activo. Buena empatía en el cierre ('que se recupere').
- Llamada +51978622995 (2026-06-24 21:29:51): Llamada con señor Santos — excelente manejo integral: identifica que el cliente estaba de viaje, explica producto, maneja objeción sobre el número de teléfono (explica que es de la computadora), ofrece WhatsApp como alternativa de contacto y proporciona número de atención al cliente. Modelo de llamada de recuperación.
- Llamada +51964913809 (2026-07-09 14:23:57): Llamada con señor Jerónimo — buena adaptación logística al cambiar la entrega del domicilio al lugar de trabajo (Plaza de las Américas), y luego reprogramar para el sábado. Paciencia destacable mientras el cliente busca la dirección.
- Llamada +51985011076 (2026-07-14 19:26:29): Llamada con señora Ninoska — interferencia de audio significativa (se escucha contenido de radio/TV en la transcripción). La operadora intenta manejar una queja sobre un producto Cardiox que llegó de color distinto al original. Se compromete a reportar el incidente, pero no logra una reformulación completa ni agenda una fecha concreta de seguimiento.
- Llamada +51959507410 (2026-06-17 16:55:01): Llamada con señor Gerardo — el cliente jubilado expresa repetidamente que no puede pagar el monto de S/297. La operadora escucha pero tarda en ofrecer la promoción de 4 frascos; luego ofrece consultar un descuento, lo cual es positivo, pero debería haber sido planteado antes para no perder momentum comercial.
- Llamada +51940123974 (2026-06-17 15:47:20): Llamada con señor Elvis — ante las dudas del cliente generadas por terceros, la operadora hace una explicación extensa y detallada sobre originalidad, permisos y servicio al cliente. Sin embargo, el cliente no se convence y la operadora lo deriva a 're-registrarse', sin agendar un seguimiento propio.

Conclusión

Marietta Cristina Villarán presenta un rendimiento aceptable con un promedio general de 87%, demostrando fortalezas claras en su presentación profesional, conocimiento del portafolio de productos y manejo del tono de voz. Su principal fortaleza radica en la argumentación consistente sobre la autenticidad de los productos, diferenciándolos de imitaciones y refiriendo siempre al registro sanitario y la boleta de compra, lo cual genera confianza en el cliente. Muestra buena capacidad de adaptación logística cuando los clientes no pueden recibir en la dirección original, buscando alternativas de lugar, día y horario. Como áreas de mejora prioritarias, se identifica la tendencia a derivar al cliente a 're-registrarse en la publicidad' cuando no se concreta la recuperación, lo cual elimina la oportunidad de seguimiento activo y reduce la probabilidad de rescate del pedido. Asimismo, debe fortalecer el manejo de objeciones de precio, presentando alternativas de pago o promociones vigentes de manera más temprana en la conversación en lugar de como último recurso. Se recomienda capacitación específica en técnicas de cierre con urgencia comercial, manejo proactivo de objeciones económicas y protocolos de seguimiento que mantengan la iniciativa de contacto en la operadora, no en el cliente.

4.6. Jossmary Montilla

Email: jossmary.montilla@umbrella-trade.com | Extensión: 868 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de la llamada	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento del script	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	91%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	91%	Muy Bueno	Muy Bueno

Promedio Gestión Comercial: 91%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial92% — Muy Bueno

Jossmary demuestra una empatía sobresaliente en la mayoría de sus llamadas. Escucha activamente las preocupaciones de los clientes y responde con comprensión genuina. En la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), cuando el cliente menciona que tiene diabetes y múltiples problemas de salud, ella responde con interés real: 'Que bueno que usted este aprendiendo a controlarsela de esa manera' y ofrece enviarle información por WhatsApp. Con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), cuando el cliente expresa frustración por múltiples productos sin resultados, ella mantiene la calma y valida sus sentimientos: 'Si, si le entiendo'. Con la Sra. Domitila (Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29)), escucha pacientemente una historia extensa sobre problemas de salud y responde con empatía: 'Que se mejore muy pronto'. Con el Sr. Roberto Correa (Llamada +51986429354 (2026-06-15 18:27:55)), ante la desconfianza del cliente por productos falsos en el mercado, responde con comprensión: 'No, así lo entiendo'. Punto de mejora: en la llamada con la Sra. Maria Angelica (Llamada +51988299417 (2026-06-16 15:28:02)), podría haber profundizado más en la experiencia previa negativa de la clienta antes de presentar los beneficios del tratamiento.

Rebates de objeciones90% — Muy Bueno

Jossmary maneja las objeciones con argumentos sólidos y variados. Ante la objeción recurrente de precio elevado, utiliza múltiples estrategias: (1) comparación con precios en InkaFarma para validar que el precio es de mercado (llamadas con Sr. Juan Wauras, Sr. Hugo Hernandez, Sra. Domitila); (2) diferenciación entre producto original y falsificaciones del mercado (llamada con Sr. Roberto Correa: 'He tenido muchos clientes que las han consumido y realmente regresan al tratamiento con nosotros porque no ven ningún resultado'); (3) cálculo de precio por unidad para demostrar conveniencia de la promoción (llamada con Sr. Juan: 'le sale mejor la promoción porque esta cancelando solo dos frascos y le estan enviando el tercero de regalo'). En la llamada con la Sra. Maria Angelica (Llamada +51988299417 (2026-06-16 15:28:02)), rebate la objeción de precio alto comparando el costo unitario entre paquetes de 3 y 6 frascos. Ante la objeción de desconfianza por productos falsos del Sr. Roberto (Llamada +51986429354 (2026-06-15 18:27:55)), ofrece boleta/factura y seguimiento como garantía. Oportunidad de mejora: cuando el cliente simplemente dice 'muy caro' repetidamente sin aceptar ningún argumento (caso Sr. Juan Wauras), podría explorar opciones de pago fraccionado o envío de un solo frasco con mayor agilidad en lugar de insistir en la promoción completa.

Manejo de la llamada88% — Aceptable

Jossmary mantiene buen control del flujo conversacional en la mayoría de las llamadas, redirigiendo al cliente cuando se desvían del tema. En la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), cuando el cliente confunde tratamientos (Gliconol con potencia), ella corrige con tacto: 'el gliconol es un tratamiento para regular el azúcar en la sangre'. Con la Sra. Domitila (Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29)), a pesar de que la clienta se extiende largamente sobre su historia clínica y quejas, Jossmary logra reconducir la conversación hacia las indicaciones del tratamiento y ofrecer devolución de llamada. En la llamada con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)), mantiene el control cuando el cliente habla extensamente sobre una mala experiencia previa con otro producto. Sin embargo, en la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50), 872 seg), la conversación se extiende demasiado por insistencia reiterada en la promoción de 3 frascos cuando el cliente claramente solo quería 2, lo que genera un ciclo repetitivo que pudo manejarse con mayor eficiencia. También en esa

llamada, la transicion al combo de 6 frascos (Broten + Gliconor) es algo abrupta.

Seguimiento del script

93% — Muy Bueno

Jossmar­y sigue el script comercial de manera consistente en todas las llamadas evaluadas. Su estructura de presentacion es clara: saludo + nombre propio + empresa/tratamiento + motivo de la llamada. Ejemplo en llamada con Sra. Julia Pampia (Llamada +51915321136 (2026-06-26 21:06:25)): 'Senora Julia, muy buenas tardes. Les saluda Josmari Montilla. Soy representante del tratamiento de gliconor. El motivo de mi llamada es porque usted contaba con una entrega pendiente y quisieramos corroborar el motivo por el cual no pudo recibir.' Esta misma estructura se repite en las 8 llamadas auditadas. Con el Sr. Roberto Correa (Llamada +51986429354 (2026-06-15 18:27:55)): 'Senor Roberto, muy buenos dias. Les saluda Josemary Montilla, representante del tratamiento de Alfaman'. En la llamada con el primo del Sr. Javier Melgarejo (Llamada +51950181459 (2026-07-13 16:22:14)), adapta correctamente el guion cuando descubre que habla con un familiar, no con el cliente directo. En la llamada de seguimiento con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)), identifica correctamente que ya habian conversado antes: 'nuevamente Josemari Montilla del tratamiento de Gliconor, conversamos temprano'.

Tono de voz

91% — Muy Bueno

Jossmar­y mantiene un tono amable, profesional y paciente a lo largo de todas las llamadas. Destaca especialmente su paciencia en llamadas extensas con clientes dificiles. En la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58), 728 seg), mantiene la calma y cordialidad ante un cliente confundido que mezcla tratamientos y expresa frustracion. Con la Sra. Domitila Cruz (Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29)), mantiene un tono empatico y calmado durante toda una conversacion donde la clienta expresa dolor, queja y desconfianza, cerrando con 'Que se mejore muy pronto'. En la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), cierra positivamente con 'Siempre este feliz'. Con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)), adapta su tono con seguridad cuando el cliente pide transparencia sobre el laboratorio y la empresa. No se observan momentos de impaciencia, irritacion o falta de profesionalismo en ninguna de las 8 llamadas.

Manejo de productos

91% — Muy Bueno

Jossmar­y demuestra un conocimiento solido de los productos que ofrece. Diferencia correctamente entre Broten (prostata/potencia), Gliconor (azucar en sangre), Alfaman (potencia masculina) y CEAC-SAN (vista). En la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), corrige al cliente cuando confunde Gliconor con un tratamiento para potencia: 'el gliconor es un tratamiento para regular el azucar en la sangre. Si usted quiere para la potencia, el Alfaman'. En la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), explica detalladamente la posologia del tratamiento combinado (Broten + Gliconor): 'en la manana, minutos antes de su desayuno, toma el tratamiento de Gliconor. Despues, media hora despues, se toma una capsula de Broten. Y en la noche, lo mismo.' Incluye restricciones alimenticias (evitar grasas, alcohol, cigarrillos, tomar 2 litros de agua). Con la Sra. Maria Angelica (Llamada +51988299417 (2026-06-16 15:28:02)), describe claramente el origen del producto: 'la formula es estadounidense, la fabricacion en Peru'. En la llamada con el primo del Sr. Javier Melgarejo (Llamada +51950181459 (2026-07-13 16:22:14)), explica correctamente el producto CEAC-SAN para la vista y su dosificacion.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento al cliente	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tres intentos por cliente	85%	Aceptable	Aceptable
Reformulación	87%	Aceptable	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 88%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema

88% — Aceptable

Jossmar­y demuestra uso adecuado del sistema de gestion en varias llamadas. En la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), indica: 'lo voy a ir tipificando en el sistema' y verifica informacion historica: 'verifico aca la llamada que le hizo el senior Jose'. Con la Sra. Julia Pampia (Llamada +51915321136 (2026-06-26 21:06:25)), consulta el sistema para verificar el estado de la entrega: 'verifica el sistema que usted no ha recibido nuestro tratamiento'. Con el Sr. Roberto Correa (Llamada +51986429354 (2026-06-15 18:27:55)), menciona dejar al cliente en el sistema en pendiente: 'le podria dejar en el sistema a usted que este como en pendiente'. En la llamada con el primo del Sr. Javier Melgarejo (Llamada +51950181459 (2026-07-13 16:22:14)), confirma la direccion del cliente desde el sistema: 'la direccion me parece que es Avenida Aeropuerto, correcto?'. Oportunidad de mejora: en algunas llamadas no se evidencia explicitamente el registro de la gestion en el sistema al cerrar la llamada (por ejemplo, en la llamada con Sra.

Maria Angelica y Sr. Florencio Gonzalez).

Seguimiento al cliente **93%** — Muy Bueno

Jossmaty demuestra excelente compromiso de seguimiento en todas las llamadas. En la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), programa una devolucion de llamada especifica: 'yo le devuelvo la llamada el viernes'. Con la Sra. Domitila Cruz (Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29)), ofrece devolucion de llamada: 'ahi le devuelvo la llamada nuevamente'. Con la Sra. Maria Angelica (Llamada +51988299417 (2026-06-16 15:28:02)), programa seguimiento: 'El dia viernes le estoy devolviendo la llamada'. Con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)), ofrece contacto via WhatsApp para consultas y seguimiento continuo. Con la Sra. Julia Pampia (Llamada +51915321136 (2026-06-26 21:06:25)), ofrece devolucion cuando la cliente termine su tratamiento actual: 'le estaremos devolviendo la llamada en otro momento cuando ya haya terminado su tratamiento'. Con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), ofrece seguimiento via WhatsApp: 'le voy a estar mandando un mensajito por WhatsApp para que cualquier consultita la pueda hacer por ese medio'. La llamada con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)) es una segunda llamada del mismo dia, lo que evidencia persistencia en el seguimiento.

Tres intentos por cliente **85%** — Aceptable

Se evidencia persistencia en el contacto en varias llamadas. La llamada con el Sr. Florencio Gonzalez (Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28)) es explicitamente una segunda llamada del mismo dia: 'nuevamente Josemari Montilla del tratamiento de Gliconol, conversamos temprano'. En la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), se hace referencia a contactos previos: 'nos habiamos comunicado con usted las semanas pasadas, nos recuerda?'. Con la Sra. Domitila Cruz (Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29)), Jossmaty reconoce que ella misma habia hablado con la hija de la clienta previamente: 'yo misma comente con su hija, si'. Sin embargo, en las demas llamadas no se evidencia de manera clara un registro o mencion de tres intentos de contacto en dias y horarios distintos antes de cerrar sin contacto. El criterio se cumple parcialmente: hay evidencia de multiples intentos, pero no siempre de tres intentos documentados en dias diferentes.

Reformulación **87%** — Aceptable

Jossmaty realiza reformulacion de datos en varias llamadas donde se reprograma la entrega. En la llamada con el Sr. Juan Wauras (Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50)), reconfirma direccion ('La direccion es la misma, Abelino Caceres'), horario ('de a para que pueda recibir'), dia ('el dia sabado') y producto (Broten + Gliconor). En la llamada con el primo del Sr. Javier Melgarejo (Llamada +51950181459 (2026-07-13 16:22:14)), confirma la direccion del sistema ('Avenida Aeropuerto'), coordina horario ('a las de la manana'), y confirma el producto y precio (CEAC-SAN, 3 frascos por soles). Oportunidad de mejora: en la llamada con el Sr. Hugo Hernandez (Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58)), se programa devolucion de llamada el viernes pero no se reconfirman todos los datos de la entrega potencial (direccion, monto exacto, producto). En la llamada con la Sra. Maria Angelica (Llamada +51988299417 (2026-06-16 15:28:02)), se acuerda devolucion de llamada el viernes pero no se reconfirma la direccion de entrega ni el monto exacto a pagar. En general, la reconfirmacion es buena cuando hay entrega programada, pero incompleta cuando se pactan devoluciones de llamada.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	91%	Muy Bueno
Gestión Operativa	88%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	90%	Muy Bueno

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Empatía y paciencia excepcional con clientes difíciles, evidenciada especialmente en llamadas largas (+700 seg) donde escucha extensamente las preocupaciones de salud de los clientes sin mostrar impaciencia.
- ✓ Conocimiento sólido y diferenciado de múltiples productos (Broten, Gliconol, Alfaman, CEAC-SAN), incluyendo posología, contraindicaciones y modo de empleo.
- ✓ Manejo consistente y profesional del script comercial: saludo, presentación, motivo de llamada, en las 8 llamadas auditadas.
- ✓ Estrategia efectiva de rebate de objeciones de precio utilizando comparación con InkaFarma y diferenciación de producto original vs. falsificaciones.
- ✓ Compromiso claro de seguimiento al cliente, ofreciendo devoluciones de llamada programadas y contacto via WhatsApp como canal alternativo.

Oportunidades de mejora:

- △ Evitar ciclos repetitivos de insistencia cuando el cliente ya ha expresado una decision clara (ej: insistir en 3 frascos cuando el cliente solo quiere 2, como en la llamada con Sr. Juan Wauras).
- △ Completar la reformulacion de datos en TODAS las llamadas donde se pacta una devolucion de llamada o reprogramacion, incluyendo siempre: direccion, fecha, horario, producto y monto.
- △ Registrar y verbalizar de manera mas explicita el uso del sistema de gestion al cierre de cada llamada para garantizar trazabilidad.
- △ Gestionar con mayor claridad el protocolo de tres intentos de contacto, mencionando al cliente los intentos previos realizados.

Casos específicos:

- Llamada +51927198131 (2026-07-14 19:41:50): Llamada destacada (872 seg) con manejo excepcional de un caso complejo — cliente con diabetes interesado en combo Broten+Gliconor. Excelente explicacion de posologia combinada. Sin embargo, ciclo de insistencia sobre cantidad de frascos pudo reducirse.
- Llamada +51968175626 (2026-07-03 20:46:58): Buena gestion con cliente confundido que mezclaba tratamientos (Gliconol, Alfaman, Broten). Jossmary corrigio con tacto la confusion y brindo recomendaciones detalladas de uso. Excelente cierre con compromiso de seguimiento el viernes.
- Llamada +51926637062 (2026-07-09 15:55:29): Caso delicado — clienta enferma, con hija reacia a la compra, y queja por falta de seguimiento previo. Jossmary manejo con sensibilidad y sin presionar la venta, ofreciendo devolucion de llamada. Confirmando que habia hablado previamente con la hija.
- Llamada +51938549183 (2026-06-23 21:35:28): Evidencia de persistencia en seguimiento — segunda llamada del mismo dia con el Sr. Florencio Gonzalez. Manejo profesional de las preocupaciones del cliente sobre autenticidad del producto. Buen cierre con WhatsApp como canal de contacto.
- Llamada +51915321136 (2026-06-26 21:06:25): Manejo respetuoso de una clienta que ya compro a otra empresa. Jossmary no presiono y ofrecio devolucion de llamada cuando terminara su tratamiento actual. Correcta orientacion sobre posologia.
- Llamada +51986429354 (2026-06-15 18:27:55): Buen manejo de objeciones de desconfianza y precio con el Sr. Roberto Correa. Ofrecio boleta/factura y datos de la empresa (HILAR) para generar confianza. Dejo al cliente registrado en pendiente.
- Llamada +51950181459 (2026-07-13 16:22:14): Adaptacion correcta al hablar con el primo del cliente, no con el destinatario directo. Confirmando direccion desde el sistema. Acomodo la propuesta a la situacion economica del cliente jubilado, ofreciendo compra por unidad.

Conclusión

Jossmary Montilla demuestra un desempeno de nivel Muy Bueno en su rol como operadora de recuperaciones. Su principal fortaleza radica en la combinacion de empatia genuina con un solido conocimiento de los productos que gestiona, lo que le permite mantener conversaciones extensas y productivas incluso con clientes dificiles, desconfiados o con multiples objeciones. Sigue el script comercial de manera consistente en todas sus llamadas, presentandose siempre con nombre, empresa y motivo de llamada. Su manejo de objeciones de precio es efectivo, utilizando estrategias como la comparacion con precios de InkaFarma, el calculo de precio unitario y la diferenciacion entre producto original y falsificaciones. En el aspecto operativo, muestra buen compromiso de seguimiento programando devoluciones de llamada especificas y ofreciendo WhatsApp como canal alternativo. Las principales areas de mejora son: (1) evitar la insistencia reiterada cuando el cliente ya ha tomado una decision, respetando su voluntad con mayor agilidad; (2) completar siempre la reformulacion de todos los datos de entrega al reprogramar; y (3) documentar de manera mas visible en la conversacion el uso del sistema de gestion y los intentos de contacto previos. Se recomienda reforzar el protocolo de reformulacion completa en cada cierre de llamada con entrega pactada y trabajar en la eficiencia del manejo de tiempos para llamadas que superan los 10 minutos.

4.7. Mary Ann Meredith Cabezas

Email: mary.cabezas@umbrella-trade.com | Extensión: 2837 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	85%	Bien	Aceptable
Manejo de la llamada	82%	Bien	Aceptable
Seguimiento del script	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	93%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	85%	Bien	Aceptable

Promedio Gestión Comercial: 88%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial92% — Muy Bueno

La operadora demuestra una empatía consistente y genuina en todas sus interacciones. Utiliza expresiones como 'Ah, comprendo', 'Claro, si lo entiendo', 'No se preocupe' de manera natural y frecuente. En la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), escucho activamente las preocupaciones de la clienta sobre su sobrepeso y problemas de salud (higado graso), adaptando sus recomendaciones en consecuencia. Con el Sr. Cesar (Llamada +51921883378 (2026-06-30 20:51:48)), mostro comprension ante su frustracion por experiencias previas con productos falsificados, validando su desconfianza antes de argumentar. Con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), respeto la negativa de la clienta sin presionar excesivamente, cerrando con cordialidad. Se identifica una conexion empatica solida, aunque en algunas llamadas podria profundizar mas en el sondeo emocional antes de pasar a la argumentacion comercial.

Rebates de objeciones85% — Bien

Maneja objeciones con argumentos claros y estructurados en la mayoría de llamadas. En la llamada con el Sr. Cesar (Llamada +51921883378 (2026-06-30 20:51:48)), abordo eficazmente la objecion de productos genericos vs. originales, explicando la diferencia entre empresas verificas y falsas. Con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), respondio a la duda sobre efectividad del producto mencionando la trayectoria de la empresa y su experiencia personal con clientas. En la llamada con el Sr. Jose (Llamada +51953935128 (2026-06-30 15:20:05)), argumento la diferencia entre productos originales y bambeados con ejemplos concretos de reclamos de otros clientes. Sin embargo, presenta oportunidades: con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), ante la objecion fuerte 'no creo en estos productos, ejercicio es lo que baja peso', la operadora no profundizo ni ofrecio evidencia convincente, cerrando la llamada prematuramente. Con el Sr. Virgilio (Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30)), ante la objecion de falta de dinero, no ofrecio alternativas de pago ni redujo la cantidad como primera opcion (solo lo hizo cuando el cliente lo sugirio). Falta crear urgencia en cierres.

Manejo de la llamada82% — Bien

En general mantiene el control de la conversacion con una estructura clara. En la llamada con el Sr. Victor (Llamada +51997083201 (2026-06-22 19:44:35)), manejo adecuadamente a un cliente que hablaba mucho, logrando confirmar la reprogramacion a pesar de las constantes digresiones del cliente. En la llamada con el Sr. Emilio (Llamada +51993083418 (2026-07-14 19:23:15)), condujo bien la conversacion a pesar de que el cliente tenia preguntas tecnicas sobre componentes del producto. Sin embargo, en la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), 1034 segundos, la conversacion se extendio excesivamente con temas de nutricion y dieta que, si bien fueron utiles, alargaron la llamada sin cerrar eficazmente. Con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), perdio la oportunidad de reconducir la conversacion cuando la clienta mostro interes tardio en el producto ('ahorita quiero ver, cuanto esta ese para bajar'), invirtiendo tiempo pero sin lograr cierre. En algunas llamadas permite que el cliente desvie la conversacion sin redirigir al objetivo de la reprogramacion.

Seguimiento del script 90% — Muy Bueno

Cumple consistentemente con la estructura del script comercial: saludo, identificación del cliente, mencion del producto, motivo de la llamada (pedido no recibido), y oferta de reprogramacion. En todas las llamadas inicia con 'Buenas tardes/dias, con el señor/señora [nombre]', seguido de 'lo estamos llamando de parte del producto [nombre]. Recuerda usted que anteriormente hizo el pedido de este producto? Quisieramos saber por que no lo pudo recibir.' Se evidencia esta estructura en las 8 llamadas auditadas. Menciona beneficios del producto cuando aplica, como en la llamada con el Sr. Virgilio (Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30)) donde explico modo de uso y recomendaciones. Pequeña oportunidad: en la llamada con el Sr. Angel (Llamada +51962725351 (2026-06-15 19:54:24)), no ofrecio proactivamente la reprogramacion al detectar que el cliente ya habia recibido su producto por otra via, perdiendo la oportunidad de ofrecer productos complementarios de manera mas estructurada.

Tono de voz 93% — Muy Bueno

Mantiene un tono amable, respetuoso y profesional en todas las llamadas evaluadas. Utiliza un lenguaje cortes con expresiones como 'A ver, mire', 'No se preocupe', 'Muchas gracias igual por su atencion'. Incluso en situaciones de tension, como con el Sr. Cesar (Llamada +51921883378 (2026-06-30 20:51:48)) que estaba frustrado por la diferencia de precios y por la influencia de su esposa ('ellos te estan estafando'), la operadora mantuvo la calma y respondio con profesionalismo. Con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), quien mostro desconfianza marcada, la operadora no se altero y cerro cordialmente. Se percibe calidez genuina, especialmente en la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)) donde asesoro extensamente sobre nutricion con paciencia. La unica observacion menor es que en momentos de conversaciones muy largas, la energia vocal podria decaer, pero en general mantiene un tono consistente.

Manejo de productos 85% — Bien

Demuestra conocimiento solido de los productos del portafolio: Turbo Slim, Cardiox, Alphaman, Bioprost, Flexacil, Gliconorm. En la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), explico detalladamente el modo de uso de Turbo Slim (dos capsulas por dia, una antes del desayuno, otra antes de la cena), recomendaciones nutricionales, y la importancia de la hidratacion. En la llamada con el Sr. Emilio (Llamada +51993083418 (2026-07-14 19:23:15)), menciono componentes como te verde, espirulina y hercampuri con sus beneficios especificos. Con el Sr. Virgilio (Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30)), explico correctamente el tratamiento de Gliconorm para glucosa alta, modo de uso y la compatibilidad con medicamentos recetados por el medico. Sin embargo, cuando el Sr. Emilio pregunto por el 'principio activo', la operadora dudo inicialmente ('el principio activo, a que se refiere?') antes de responder con los componentes. Con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), la operadora explico el modo de uso de Flexacil correctamente cuando la clienta pregunto. Oportunidad: podria ampliar el conocimiento tecnico-cientifico de los productos para clientes con formacion tecnica.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	85%	Bien	Aceptable
Seguimiento al cliente	80%	Bien	Aceptable
Tres intentos por cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Reformulación	88%	Bien	Aceptable

Promedio Gestión Operativa: 86%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 85% — Bien

La operadora demuestra acceso adecuado al sistema, consultando fechas de pedidos, montos, productos solicitados y direcciones de entrega. En la llamada con el Sr. Victor (Llamada +51997083201 (2026-06-22 19:44:35)), verifico la direccion (Av. Peru, Callao, mercado de enero, puesto) y confirmo que era la misma direccion registrada. En la llamada con el Sr. Emilio (Llamada +51993083418 (2026-07-14 19:23:15)), se comprometio a verificar un posible pago previo del cliente ('voy a verificar en tema con mis coordinadores a ver si se hubo un pago'). En la llamada con el Sr. Jose (Llamada +51953935128 (2026-06-30 15:20:05)), consulto correctamente la fecha del pedido original. Sin embargo, se detectan oportunidades: con el Sr. Emilio, no pudo resolver en el momento la consulta sobre un supuesto pago ya realizado, lo cual podria indicar falta de acceso a informacion financiera. En la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), menciono enviar una guia nutricional pero no pudo confirmar en el momento si era posible ('dejeme, voy a consultar si se le podria hacer el envio').

Seguimiento al cliente 80% — Bien

Realiza seguimiento basico en la mayoría de las llamadas, ofreciendo devolver la llamada en fechas específicas. En la llamada con el Sr. Jose (Llamada +51953935128 (2026-06-30 15:20:05)), acuerdo devolver la llamada el sabado. Con el Sr. Virgilio (Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30)), acuerdo contacto en dos semanas. Sin embargo, presenta oportunidades criticas: con el Sr. Emilio (Llamada +51993083418 (2026-07-14 19:23:15)), se comprometio a verificar un pago y hacer seguimiento pero no quedo claro un mecanismo concreto de devolucion de llamada con fecha y hora. Con la Sra. Sebastiana (Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07)), la cliente mostro interes tardio ('ahorita quiero ver, cuanto esta ese para bajar'), pero la operadora estaba en proceso de cerrar la llamada y no capitalizo ese interes ofreciendo un callback especifico. Tambien, en la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), ofrecio consultar sobre el envio de guia nutricional pero no establecio un compromiso claro de seguimiento sobre esa consulta.

Tres intentos por cliente 90% — Muy Bueno

En las llamadas auditadas se evidencia que la operadora contacta a clientes que previamente no fueron alcanzados, lo que sugiere un proceso de multiples intentos de contacto. En todas las 8 llamadas la operadora logro comunicacion efectiva con el cliente, indicando persistencia en los intentos de contacto. En la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), la operadora menciona que hubo un intento previo de entrega donde el delivery intento llamar y no contesto, lo que indica seguimiento del historial de intentos. En la llamada con el Sr. Virgilio (Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30)), se evidencia que hubo un intento de entrega previo que no se concreto ('no me han enviado... quedamos para que me enviaran un dia sabado'). No se evidencia incumplimiento del protocolo de tres intentos en ninguna de las llamadas evaluadas.

Reformulación 88% — Bien

En las llamadas donde se logra reprogramacion, la operadora reconfirma datos clave con buena consistencia. En la llamada con la Sra. Guadalupe (Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52)), confirmo: producto (seis frascos de Turbo Slim), monto total (396 soles), fecha (martes), rango horario (4pm a 7pm), y se comprometio a que el delivery la llame previamente. En la llamada con el Sr. Victor (Llamada +51997083201 (2026-06-22 19:44:35)), confirmo: producto (tres frascos de Cardiox + gel Bioprost), monto total, direccion (Av. Peru, mercado de enero), horario (1pm a 3pm de la tarde), y ofrecio enviar la informacion por WhatsApp. Sin embargo, en la llamada con el Sr. Victor omitio reconfirmar explicitamente el monto total en soles (el cliente le pidio que se lo mandara por WhatsApp en lugar de confirmarlo verbalmente). En la llamada con el Sr. Jose (Llamada +51953935128 (2026-06-30 15:20:05)), al acordar la devolucion de llamada para el sabado, no reconfirmo datos del pedido original (producto, cantidad, monto). Oportunidad: en reprogramaciones, siempre confirmar verbalmente el monto exacto a pagar, aun cuando se vaya a enviar por WhatsApp.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	88%	Aceptable
Gestión Operativa	86%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	87%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Empatía consistente y genuina: utiliza expresiones de comprensión de forma natural ('Ah, comprendo', 'Claro, si lo entiendo', 'No se preocupe'), generando confianza en el cliente incluso ante objeciones fuertes.
- ✓ Conocimiento amplio del portafolio de productos: maneja con soltura información de Turbo Slim, Cardiox, Alphaman, Bioprost, Flexacil y Gliconorm, incluyendo modo de uso, componentes y recomendaciones complementarias.
- ✓ Estructura de llamada sólida: cumple consistentemente con saludo, identificación, motivo de llamada y oferta de reprogramación en las 8 llamadas evaluadas.
- ✓ Tono profesional y cálido: mantiene la calma y el respeto incluso con clientes frustrados o desconfiados, como en los casos del Sr. Cesar y la Sra. Sebastiana.
- ✓ Capacidad de asesoría integral: en la llamada con la Sra. Guadalupe, brindo asesoría nutricional completa y personalizada, demostrando interés genuino en el bienestar del cliente.

Oportunidades de mejora:

- △ Técnicas de cierre comercial: no genera urgencia ni aplica estrategias de cierre inmediato en las interacciones. Permite que el cliente posponga la decisión sin compromiso firme.

- △ Manejo de objeciones fuertes: ante clientes con desconfianza arraigada (Sra. Sebastiana) o con influencia de terceros (esposa del Sr. Cesar), la operadora no profundiza lo suficiente en los rebates.
- △ Control de duracion de llamada: la llamada con la Sra. Guadalupe se extendio a 1034 segundos (17+ minutos) con temas complementarios que, si bien aportaron valor, alargaron la gestion sin un cierre mas eficiente.
- △ Alternativas de pago: no ofrece alternativas cuando el cliente menciona falta de dinero (Sr. Virgilio, Sra. Guadalupe). Podria sugerir reduccion de cantidad, pagos parciales o fechas de pago.
- △ Seguimiento post-compromiso: cuando se compromete a verificar informacion (pago del Sr. Emilio, guia nutricional de la Sra. Guadalupe), no establece un mecanismo concreto de devolucion con fecha y hora.

Casos específicos:

- Llamada +51958617251 (2026-06-24 17:31:52): Llamada de 17 minutos con Sra. Guadalupe — excelente asesoria nutricional y manejo empatico, pero la llamada se extendio excesivamente. Logro reprogramacion exitosa confirmando producto, monto, fecha y horario. Quedo pendiente consultar envio de guia nutricional sin compromiso de seguimiento claro.
- Llamada +51925004504 (2026-06-15 19:14:07): Sra. Sebastiana mostro desconfianza total hacia productos naturales pero al final de la llamada pregunto por el producto para bajar de peso y su precio. La operadora no capitalizo este interes tardio para agendar un callback o profundizar en la venta.
- Llamada +51921883378 (2026-06-30 20:51:48): Sr. Cesar frustrado por experiencia con productos genericos y desconfianza por influencia de esposa. Buen manejo de la objecion sobre productos originales vs. falsificados, pero la llamada se corta sin cierre concreto del pedido de Cardiox.
- Llamada +51993083418 (2026-07-14 19:23:15): Sr. Emilio con formacion en medicina e ingenieria alimentaria — la operadora dudo al responder sobre 'principio activo' pero luego proporciono componentes (te verde, espirulina, hercampuri). Se comprometio a verificar un supuesto pago previo y dar seguimiento, buen manejo del cliente exigente.
- Llamada +51946924252 (2026-07-03 16:01:30): Sr. Virgilio con glucosa alta — excelente explicacion del producto Gliconorm y compatibilidad con medicamentos del doctor. Sin embargo, ante la objecion de falta de dinero, la operadora no ofrecio alternativas de pago proactivamente.
- Llamada +51953935128 (2026-06-30 15:20:05): Sr. Jose con dudas por precios dispares en internet — buen argumento sobre productos originales vs. bambeados, mencionando boleta y numero de atencion al cliente como garantia. Logro agendar devolucion de llamada para el sabado.

Conclusión

Mary Ann Meredith Cabezas presenta un desempeno aceptable con tendencia positiva, destacando principalmente en empatia comercial, tono de voz y cumplimiento del script. Genera confianza genuina en los clientes a traves de su trato cordial y respetuoso, y demuestra un conocimiento amplio del portafolio de productos que le permite asesorar de manera integral, como se evidencio en la extensa asesoria nutricional brindada a la Sra. Guadalupe. Su estructura de llamada es consistente y profesional en las 8 interacciones auditadas. Como oportunidades de mejora prioritarias, se recomienda fortalecer las tecnicas de cierre comercial, incorporando estrategias de urgencia y compromiso inmediato para evitar que los clientes posterguen indefinidamente. Asimismo, debe mejorar el manejo de objeciones fuertes, especialmente cuando el cliente presenta desconfianza arraigada o influencia negativa de terceros. Se sugiere tambien optimizar la duracion de las llamadas, manteniendo la calidez pero dirigiendo la conversacion de manera mas eficiente hacia el cierre. Finalmente, es importante que cuando se comprometa a verificar informacion o realizar consultas internas, establezca mecanismos concretos de seguimiento con fecha y hora definidas para la devolucion de llamada.

4.8. Luis Eduardo Sosa

Email: luis.sosalopez@umbrella-trade.com | Extensión: 554 | Llamadas auditadas: 8

Gestión Comercial

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Empatía comercial	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Rebates de objeciones	85%	Aceptable	Aceptable
Manejo de la llamada	85%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento del script	92%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tono de voz	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Manejo de productos	93%	Muy Bueno	Muy Bueno

Promedio Gestión Comercial: 89%

Observaciones — Gestión Comercial

Empatía comercial 90% — Muy Bueno

Luis Eduardo demuestra una capacidad notable para conectar con los clientes, adaptándose a su ritmo y necesidades. En la llamada Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37) con el Sr. Andrés, mostró gran paciencia cuando el cliente pedía repetidamente que le dictara más lento, respondiendo 'No te preocupes' y ajustando su ritmo. En la llamada Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22) con la Sra. Graciela, atendió con cuidado las preocupaciones sobre la catarata de su hijo, diciendo 'Esperemos que su hija se mejore'. En la llamada Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42) con el Sr. Sosimo, quien expresó fuerte desconfianza por experiencias previas negativas, Luis Eduardo mantuvo la calma y empatizó diciendo 'Claro, claro, la entiendo'. En la llamada Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18) con el Sr. Vicente, aunque el cliente fue difícil e insistente, el operador mantuvo un trato respetuoso. Área de mejora: en la llamada con Vicente, la frase 'En papel se borra, en metal no se borra. En papel se le borra la tinta, estimado' puede percibirse como condescendiente ante un cliente frustrado.

Rebates de objeciones 85% — Aceptable

Manejo adecuado de objeciones en la mayoría de los casos, con argumentos basados en registro sanitario, componentes naturales y atención al cliente 24h. En la llamada Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42), el Sr. Sosimo expresó fuerte desconfianza ('todos son estafadores'), y Luis Eduardo rebatió ofreciendo factura, números de atención al cliente y mencionando que la empresa también distribuye Gliconol, producto que el cliente ya conocía positivamente. En la llamada Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), cuando la Sra. Graciela amenazó 'si me causa la trampa, yo lo frío con su negocio', Luis respondió profesionalmente con información sobre registro sanitario y página web. Sin embargo, en la llamada Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18) con el Sr. Vicente, no logró resolver la objeción sobre la factura en papel: el cliente insistió repetidamente y Luis Eduardo no encontró una solución flexible, terminando por dar 'otra oportunidad' al cliente y cerrando la llamada sin acuerdo. También en la misma llamada, ante la objeción del cliente sobre la garantía de devolución mencionada en la propaganda, la respuesta 'en ningún tipo de factura viene reflejado ello' no fue convincente.

Manejo de la llamada 85% — Aceptable

En general, Luis Eduardo mantiene buen control del flujo conversacional, guiando las llamadas desde la presentación hasta el cierre con estructura clara. En la llamada Llamada +51915914605 (2026-06-17 19:23:16) con el Sr. Andrés Zulcaray, condujo eficientemente la conversación hacia la programación de entrega a pesar de las limitaciones de horario del cliente. En la llamada Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03) con la Sra. Rosa, manejó todas las preguntas sobre el producto y cerró con horario de entrega. En la llamada Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37), demostró flexibilidad al cambiar de producto (Alphaman a Bioprost) cuando el cliente indicó que su necesidad era para la próstata. No obstante, en la llamada Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01) con el Sr. Jesús Puma, la conversación se alargó con repeticiones innecesarias del precio y la promoción debido a dificultades de comunicación. En la llamada Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18), el operador perdió el control cuando la situación de la factura en papel se volvió circular sin resolución.

Seguimiento del script 92% — Muy Bueno

Luis Eduardo sigue consistentemente la estructura del script comercial en todas las llamadas: saludo cordial, presentación con nombre completo, identificación de la empresa y producto, mención del pedido previo, explicación de beneficios, componentes, posología, precio con promoción, confirmación de dirección y horario de entrega, y cierre con medios de pago. Ejemplo destacado en Llamada +51915914605 (2026-06-17 19:23:16): 'Mi nombre es Luis Eduardo. Lo estoy llamando de la empresa Bioprost, el producto que le ayuda para lo que es la potencia. Usted hizo un pedido con nosotros. Queríamos coordinar la entrega del mismo'. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03) con la Sra. Rosa, cubrió todos los pasos incluyendo modo de uso detallado del producto. En Llamada +51941093837 (2026-07-13 17:21:36), adaptó el script para coordinar la entrega a través de la sobrina del cliente. Ligera área de mejora: en algunas llamadas la explicación de componentes y beneficios es muy extensa (Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01)), lo que puede saturar al cliente.

Tono de voz 90% — Muy Bueno

El tono general de Luis Eduardo es amable, profesional y seguro a lo largo de las 8 llamadas auditadas. Mantiene la cordialidad incluso con clientes difíciles. En la llamada Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37) fue paciente y cálido con un cliente que escribía lentamente. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), la Sra. Rosa terminó la llamada diciendo 'Igualmente joven, gracias, hasta luego', lo que refleja que el tono fue percibido positivamente. En Llamada +51915914605 (2026-06-17 19:23:16) con el Sr. Andrés Zulcaray, mantuvo un tono entusiasta al explicar beneficios. Único punto negativo: en Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18), hacia el final de la llamada con el Sr. Vicente, el cierre 'se harán otra oportunidad, ¿sí? Gracias y disculpen la molestia. Que tengan buen día, mi amor' incluyó un 'mi amor' inapropiado en contexto profesional, y el tono general de esa llamada se volvió algo impaciente ante la insistencia del cliente con la factura física.

Manejo de productos 93% — Muy Bueno

Demuestra conocimiento sólido y detallado de todos los productos que maneja. En Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37), explicó con precisión las diferencias entre Alphaman (potencia sexual) y Bioprost (próstata + potenciador), incluyendo componentes específicos: 'extracto de achote, uña de gato, chancapiedra, licopeno, semilla de calabaza, cola de caballo y graviola'. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), detalló los beneficios del Cedacsan para la visión con componentes como 'manzanilla, arándano, espinaca, zanahoria, hinojos y ginkgo biloba'. En Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01), explicó claramente el Gliconol para diabetes con componentes como 'alcachofa, yacón, cuticuti, cúrcuma y pasuchaca'. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), describió detalladamente el modo de uso del Yaluron Revita (crema facial). En Llamada +51941093837 (2026-07-13 17:21:36), fue honesto sobre la restricción de edad del Papaya Cleanse: 'lo pueden tomar niños a partir de años en adelante'. Fue honesto sobre las limitaciones del producto cuando la Sra. Graciela preguntó si desaparece la catarata: 'no lo desaparece, pero sí ralentiza'.

Gestión Operativa

Criterio	%	Evaluación	Calificación
Manejo de sistema	88%	Aceptable	Aceptable
Seguimiento al cliente	90%	Muy Bueno	Muy Bueno
Tres intentos por cliente	82%	Aceptable	Aceptable
Reformulación	91%	Muy Bueno	Muy Bueno

Promedio Gestión Operativa: 88%

Observaciones — Gestión Operativa

Manejo de sistema 88% — Aceptable

Luis Eduardo demuestra manejo adecuado del sistema al verificar información de pedidos, direcciones y promociones durante las llamadas. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), verificó 'estoy verificando en mi sistema que usted, cuando habló con el asesor, le dieron un descuento promocional'. En Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42), rectificó la dirección completa del cliente: 'Pasaje San Juan cruce con calle Real frente al colegio Tupac Amalu'. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), confirmó dirección y referencia: 'Bartolomé de la Casa, La Esperanza, Trujillo, a una cuadra del Parque Arcoíris'. En Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01), consultó disponibilidad de entrega por zonas. En Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18), consultó el sistema sobre las opciones de facturación: 'me están informando que la factura es netamente digital, caballero'. Área de mejora: en Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01) con el Sr. Jesús Puma, hubo confusión cuando la esposa/acompañante del cliente indicó una dirección diferente (puesto policial de Huanca vs. la dirección original), y el operador tuvo dificultades para resolver el cambio de dirección en el sistema.

Seguimiento al cliente

90% — Muy Bueno

Evidencia clara de seguimiento continuo hasta obtener respuesta o cierre. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), mencionó 'Me comuniqué con usted hace unos minutos, ¿recuerda? Estaba en la ducha', lo que demuestra que había intentado contactar previamente en el mismo día. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), indicó 'Me comuniqué con usted hace como una semana aproximadamente, ¿recuerda?', demostrando persistencia en el seguimiento. En Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37), acordó enviar información por WhatsApp y recontactarse: 'Le paso la información ahorita antes del mediodía y yo como a eso de las de la tarde me estoy comunicando con usted'. En Llamada +51941093837 (2026-07-13 17:21:36), cuando el cliente no podía recibir el pedido ese día, programó seguimiento: 'yo lo voy a llamar mañana en la mañana para coordinar la entrega'. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), se comprometió a llamar al día siguiente cuando la Sra. Graciela lo solicitó.

Tres intentos por cliente

82% — Aceptable

Se evidencian múltiples intentos de contacto en varias llamadas. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), el operador menciona que se comunicó previamente el mismo día ('hace unos minutos'). En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), hace referencia a una llamada previa de una semana antes. En Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42), el cliente ya tenía un pedido previo y se estaba coordinando la entrega, lo que sugiere contactos anteriores. Sin embargo, no en todas las llamadas se evidencian explícitamente los 3 intentos requeridos. En Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18) con el Sr. Vicente, cuando la negociación no prosperó, el operador cerró la llamada sin planificar un intento posterior: 'se harán otra oportunidad'. En Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01) con el Sr. Jesús Puma, ante las dificultades de comunicación y dirección, programó seguimiento pero no se evidencian intentos previos documentados.

Reformulación

91% — Muy Bueno

Luis Eduardo realiza reformulación consistente al reprogramar entregas, reconfirmando dirección, fecha, rango horario, producto, cantidad y valor a pagar. Ejemplos destacados: en Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42), reconfirmó 'Pasaje San Juan cruce con calle Real frente al colegio Tupac Amalu, espalda del estadio de Azapampa... día jueves de 4 a 6... solamente paga... recibe tres Broten más un gel Bioprost'. En Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22), reconfirmó 'día lunes... rango de... Avenida Brígida Silva de Ochoa, San Miguel... a media cuadra del TOTUS'. En Llamada +51915914605 (2026-06-17 19:23:16), confirmó 'avenida Ferrocarril Plaza Bea, Huancayo... sábado de... solamente paga soles... tres Bioprost más un gel'. En Llamada +51920484978 (2026-06-26 14:21:03), reconfirmó dirección, referencia y horario para la Sra. Rosa. En Llamada +51941093837 (2026-07-13 17:21:36), repitió la dirección del Asentamiento Humano y coordinó claramente que la sobrina recibiría. Ligera área de mejora: en algunos casos el monto exacto queda poco claro en la transcripción por la velocidad del habla.

Resultado Final

Área	Porcentaje	Calificación
Gestión Comercial	89%	Aceptable
Gestión Operativa	88%	Aceptable
PROMEDIO GENERAL	89%	Aceptable

Hallazgos

Fortalezas:

- ✓ Conocimiento profundo y detallado de los productos: maneja con soltura Bioprost, Alphaman, Cedacsan, Gliconol, Yaluron Revita, Broten y Papaya Cleanse, incluyendo componentes, modo de uso, posología y diferencias entre ellos
- ✓ Estructura consistente del script comercial: en las 8 llamadas auditadas mantiene el orden saludo-presentación-producto-beneficios-precio-logística-cierre
- ✓ Alta paciencia con clientes que requieren ritmo lento o que expresan desconfianza: destaca la llamada con el Sr. Andrés (Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37)) donde esperó mientras el cliente tomaba notas, y con el Sr. Sosimo (Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42)) donde abordó múltiples expresiones de desconfianza
- ✓ Buena práctica de seguimiento: ofrece números de atención al cliente, envío de información por WhatsApp y programación de rellamadas
- ✓ Honestidad sobre las limitaciones de los productos: no promete curas imposibles, como cuando indicó que el Cedacsan 'no desaparece la catarata, pero sí ralentiza su avance'

Oportunidades de mejora:

- △ Mejorar el manejo de objeciones complejas: en la llamada Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18) con el Sr. Vicente, no encontró una solución para la solicitud de factura en papel, lo que resultó en la pérdida de la recuperación

- △ Evitar expresiones coloquiales inapropiadas en contexto profesional: en Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18), usó 'mi amor' al despedirse del cliente, lo cual es inapropiado en una interacción comercial masculina
- △ Moderar la extensión de las explicaciones de componentes cuando el cliente no lo requiere: en varias llamadas (Llamada +51992595755 (2026-06-18 23:13:01), Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22)), la exposición excesiva de ingredientes puede saturar al cliente
- △ Reforzar la documentación de intentos de contacto múltiples: no siempre se evidencia que se hayan realizado los 3 intentos mínimos antes de cerrar un caso sin contacto efectivo
- △ Ante la respuesta del Sr. Vicente sobre la frase del doctor en la propaganda que promete devolución, el operador pudo haber escalado la consulta en lugar de cerrar la llamada

Casos específicos:

- Llamada +51998267407 (2026-06-18 14:55:37): Excelente adaptación cuando el cliente indicó que no necesitaba Alphaman sino Bioprost para la próstata. El operador cambió de producto fluidamente y explicó todos los beneficios del Bioprost, logrando el interés del cliente y programando seguimiento con envío de información por WhatsApp
- Llamada +51932426460 (2026-07-14 14:36:18): Llamada que terminó sin acuerdo. El Sr. Vicente insistió en recibir factura en papel con dirección física de la empresa, y el operador no logró resolver esta objeción. Además, el cliente mencionó haber comprado Alphaman previamente sin resultados, lo que generaba desconfianza. El cierre fue abrupto con 'se harán otra oportunidad'
- Llamada +51935129907 (2026-07-01 14:08:42): Caso complejo donde el Sr. Sosimo expresó fuerte desconfianza basada en múltiples compras previas sin resultados. Luis Eduardo manejó la situación mencionando que la empresa distribuye Gliconol (producto que el cliente sí valoró positivamente), logrando que aceptara recibir el pedido el día jueves
- Llamada +51990234609 (2026-06-18 15:34:22): Buena gestión con la Sra. Graciela que compraba para su hijo con catarata. El operador fue honesto sobre las capacidades del producto (ralentizar, no curar) y manejó la amenaza de la clienta ('lo frío con su negocio') con profesionalismo
- Llamada +51941093837 (2026-07-13 17:21:36): Buena adaptabilidad cuando el cliente indicó que la entrega debía ser en otra dirección (sobrina) y mostró interés en desparasitar a sus niños. El operador proporcionó información sobre la edad mínima para el producto y programó rellamada para el día siguiente

Conclusión

Luis Eduardo Sosa demuestra un desempeño general Aceptable (89%) en su gestión como operador de recall/recuperaciones. Sus principales fortalezas radican en un conocimiento sólido y detallado de toda la línea de productos que maneja, una adherencia consistente al script comercial y una capacidad notable de empatía y paciencia con clientes de perfiles diversos, incluyendo aquellos que requieren un ritmo más lento o que expresan desconfianza significativa. Su gestión operativa es ordenada, con buena reformulación de datos al reprogramar entregas y un seguimiento activo que incluye rellamadas programadas y envío de información complementaria por WhatsApp. Las principales áreas de mejora se centran en el manejo de objeciones complejas, particularmente cuando las políticas de la empresa no se alinean con las expectativas del cliente (como el caso de la factura en papel), donde se recomienda desarrollar alternativas creativas o mecanismos de escalamiento antes de cerrar la llamada sin acuerdo. También se recomienda moderar la extensión de las explicaciones técnicas de componentes para no saturar al cliente, y eliminar expresiones coloquiales como 'mi amor' del vocabulario profesional. En síntesis, Luis Eduardo es un operador competente con buena base técnica y comercial que puede alcanzar un nivel superior perfeccionando su capacidad de resolución ante objeciones no estándar.