

MANUAL PARA CALIFICAR LLAMADAS EN EVOLUTION

La manera correcta de calificar una llamada depende del contexto que se tuvo en la interacción con el prospecto o un tercero. En general puede haber diversos escenarios en cada una y para ello tenemos diversas tipificaciones en el sistema.

Asimismo, la importancia de **calificar cada llamada correctamente** es esencial para que la información que se está marcando se depure constantemente y al final solo se le marque a prospectos potenciales.

En el siguiente recuadro se ejemplifica en qué casos aplica cada tipificación:

Tipificación	Casos que aplica
CP/LMT (contacto prospecto/llamar más tarde)	En llamada contactas al titular, pero te comenta que en este momento está ocupado y no puede atender tú llamada.
CP/WA Cot	En llamada escuchas al titular interesado en la información que le estas dejando y te solicita que le mandes una cotización/simulación por X monto por WA.
CP/Info	Contactas al titular en llamada, le explicas sobre el servicio que ofrecemos y el beneficio que tiene de acceder a un crédito de nómina. Le dejas tus datos para que se comuniquen contigo en un futuro (la diferencia con la de arriba es que no le mando WA ya que el prospecto no solicitó una cotización en concreto).
CP/WA inmediato	En llamada contactas al titular, pero se escucha ocupado. Le comentas si le puedes enviar por WA la información acerca del producto que manejamos para que lo revise con detenimiento más adelante.
CP/Atendido por otro asesor	Te cae en llamada un prospecto que comenta que ya está siendo atendido por otro compañero de aquí mismo.

CP/Ya tiene crédito	Contactar al titular en llamada, pero te comenta que ya cuenta con un crédito activo con cierta financiera o banco. Estos registros se retomaran para hacer un campaña en el futuro de LQ-3.
CP/NLI (contacto prospecto/no le interesa)	Entra la llamada, empiezas a dejar la información acerca de las alternativas de crédito que puede tener el prospecto pero el titular te comenta que no le interesa.
CP/Sin capacidad	En el sondeo con el prospecto te comenta que ya ha ocupado toda su capacidad y ya no le puedes ofrecer otro crédito. Si en un futuro requiere la LQ-3 o se libera su capacidad él se comunica con nosotros. Estos registros se retomaran para hacer una campaña de domiciliación.
CP/Sacar de la base	Entra la llamada, comienzas diciendo la entrada del speech y el titular te interrumpe comentando que no le interesa ningún crédito y ya no quiere que se le siga marcando. Se escucha molesto en la llamada. A estos registros se tomaran para una campaña de SMS de texto.
CP/Colgo	Entra la llamada, tratas de dejar la información al prospecto pero en el transcurso te cuelgan, es decir, si hubo interacción por algunos segundos pero terminan colgando.
CP/Próximo a pensionarse	Entra la llamada, en la bd indica que es un pley nuevo o próximo, haces el sondeo correspondiente para determinar si ya se pensiono el titular e indica que le faltan 1 o varios años para pensionarse.

CP/Ya le compraron cartera	Titular indica en llamada que ya hizo el trámite de LQ-3 con alguna financiera
CP/Ya cuenta con MOD 40	Titular comenta en llamada que aún no se pensiona, pero ya hizo el trámite de MOD 40.
CP/Ya no cotiza	Se está marcando base de gobiernos o sntes y titular comenta que ya no labora para esa dependencia.
CP/No cumple con políticas.	Titular comenta en llamada que su pensión se la paga el banco (casó pley). Sondeas al prospecto para determinar si es sujeto, pero identificas que no aplica por años de servicio, tipo de contratación o edad (caso gob-sntes).
Prospecto para WA	En llamada sondeas al prospecto y detectas que sería un prospecto potencial al cual darle seguimiento. Pero por el momento no está interesado en hacer un trámite.
Fijo otorga WA	En la llamada el prospecto se escucha interesado pero en el sistema viene el teléfono fijo, solicitas si te puede compartir un número de celular para enviarle la info por WA. En estos casos es importante que compartas ese número móvil en tú grupo de estadística para que se actualice el teléfono en la BD.
CP/Se consulta capacidad	El titular se escucha interesado en conocer su capacidad de crédito para saber cuáles son los montos que tiene disponibles en los diferentes plazos.
Ya se pensiono	Se está marcando bd de gob o sntes y en llamada te cae un prospecto que

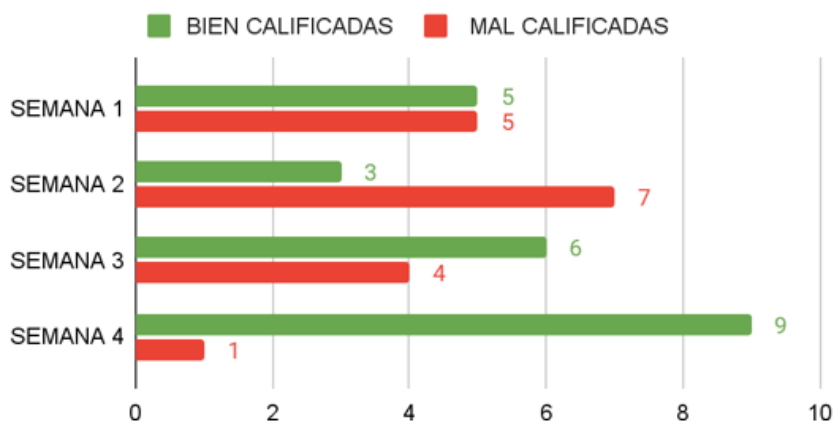
	comenta que si laboró en esa dependencia pero ya se pensiono/jubilo. Aquí se puede sondear si el prospecto aplica a un domiciliado si es que se pensiono en ISSSTE. También aplica para prospectos que comenta que se pensionara los próximos meses (es decir, en menos de 1 años).
RCT/LMT (recado con tercero/llamar más tarde)	En llamada contactas a algún familiar del prospecto que quieres contactar, pero comenta que en estos momentos no se encuentra y si se le puede marcar más tarde u otro día.
RCT/Info	Contactas a un tercero, le preguntas si le puedes dejar el recado para que se la comparta al titular que estás buscando y este accede. Le comentas que su familiar puede acceder a una línea de crédito con tales condiciones y beneficios, etc.
RCT/NLI	Contactas a un tercero y tratas de dejar la información, pero este se rehúsa a escucharte o en la misma te comenta que no le interesa a su familiar ese tipo de trámites (hijo(a), esposo(a)).
RCT/Colgó	Contactas a un tercero y al principio de la llamada si te escucha, pero al tratar de dejar la info te cuelga.
RCT/Sacar de la base	Contactas a un tercero y te comenta que no quiere que le vuelvan a marcar de nuevo.
No contesta	Entra la llamada pero del otro lado no se escucha respuesta.

	También aplica en llamadas que entran colgadas (entra pero ya ha sido colgada al momento que te cae).
Buzón	Entra la llamada pero te manda directo a un contestador automático.
Equivocado	Entra la llamada y al momento de preguntar por el nombre del prospecto que viene en sistema te comentan que no es y no conocen a la persona.
Finado	En llamada te comentan que la persona que estás buscando ya falleció, se pregunta si el beneficiario(A) se encuentra presente, en caso de que el esposo y esposa están fallecidos se califica como finado
No pertenece a convenio	En llamada le preguntas al prospecto si labora en la dependencia que viene en sistema y comenta que nunca ha laborado allí o que no aplica como jubilado/pensionado.
CP/BF	En llamada te comentan que el titular ya falleció, se pregunta si el beneficiario(a) se encuentra presente, en caso de que siga vivo(a) se deja la información correspondiente sobre el beneficio que tiene de adquirir una línea de crédito y se califica como CP/BF.
RCT/BF	En caso de que en llamada te comenten que ya falleció la persona que estás buscando y que sea pensionado, tienes que hacer el sondeo para determinar si aún vive el beneficiario y tratar de dejar la info con el tercero así como tus datos para que en ese tipo de casos se comunique contigo el beneficiario(a)..

A quién se detecte por parte del área del Monitoreo de llamadas que no está calificando correctamente se le penalizará de la siguiente manera:

Todos los viernes de cada semana se tomarán 10 llamadas de cada asesor para saber cómo califican sus llamadas y se hará un cálculo de las llamadas totales que califican mal a fin de mes y se penalizará con tiempo de comida o de salida.

GRAFICO DE TIPIFICACIONES



PORCENTAJE DE TIPIFICACIONES

