

| | |
|-----------|---|
| EXCELENTE | 5 |
| BUENO | 4 |
| REGULAR | 3 |
| MALO | 2 |

| | | |
|-----------|-----------|-----------|
| LLAMADA 1 | LLAMADA 2 | LLAMADA 3 |
|-----------|-----------|-----------|

| Identificación de cada llamada (día y hora) | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|------------------|---|---|---|------------------|---|---|---|------------------|---|---|---|
| 1. ETIQUETA, CORTESÍA Y COMUNICACIÓN | 25% | DESEMPEÑO | | | | DESEMPEÑO | | | | DESEMPEÑO | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| Saludos y primeros 30”: (Protocolo saludo y nombre agente), actitud y manejo de primer medio minuto | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Vocabulario: Variado profesional con facilidad de palabra, manejo de vocabulario o léxico específico. No muletillas | 10% | | | | | | | | | | | | |
| Voz: Agradable, clara, buen volumen, tono y ritmo adecuado. | 10% | | | | | | | | | | | | |
| 2. MANEJO Y RESOLUCIÓN DE LA LLAMADA | 45% | | | | | | | | | | | | |
| Datos del Cliente | 15% | | | | | | | | | | | | |
| Solicitud de identidad (historia clínica, no afiliación, no. Tarjeta, cedula). | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Verificación de datos de cliente nombre | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Verificación de /sede / teléfono | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Estructura de la Llamada | 15% | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de cita (ESPECIALIDAD) | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Nombre Medico | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Fecha Cita (DIA SEMANA-FECHA) | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Hora (HORA CITADO-HORA REAL) | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Sede (UBICACIÓN SEDE), direccion o referencia | 3% | | | | | | | | | | | | |
| Valor/Torre / Piso /Caja /Modulo | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Carné y Documento de Identificación | 2% | | | | | | | | | | | | |
| Cierre de la Llamada | 15% | | | | | | | | | | | | |
| Definición de la cita: Confirma y valida con el cliente la información de la cita asignada, la solicitud o la inquietud.. Confirma la comprensión de la información suministrada. | 10% | | | | | | | | | | | | |
| Despedida: Cierre de la llamada, con expresiones amables (Protocolo despedida). | 5% | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTITUD HACIA EL CLIENTE | 30% | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad y cortesía: Respeto, cordialidad y palabras de amabilidad. | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Manejo de la espera: Utiliza el protocolo de espera, y el mute, en los casos de espera. Informa de que va a hacer y darle las gracias (justifica y agradece por la espera) | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Escucha Activa: Darle toda la atención, saber escuchar, preguntar y responder. | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Empatía: Se adapta a las necesidades del cliente y maneja situaciones de conflicto. Empatiza con el cliente. | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Valor agregado: Necesita alguna otra información?.Le puedo colaborar?. Asesorarlo en todo lo que necesite. | 5% | | | | | | | | | | | | |
| Seguridad: Trasmite al cliente seguridad, convence. | 5% | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL EVALUACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO | 100% | #¡DIV/0! | | | | #¡DIV/0! | | | | #¡DIV/0! | | | |
| Concepto: El desempeño es | | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |