

contact center

INSTITUTE

AUDITORÍAS
DE CALIDAD

Conoce, mide y analiza cada una de las
interacciones con los clientes

CÓMO ABORDAMOS UN PROYECTO DE AUDITORÍA

Paso 1

Análisis inicial

Reunión estratégica con los responsables
Conocer punto de partida
Objetivos y necesidades
Acción documental

Paso 2

Planificación

Revisión Guía de estilo:
Argumentarios
Scripts
Procedimientos ATC

Metodología Auditoría:
Ítems a valorar
Sistema de Valoración
Ponderación

Alcance del servicio de Auditoría:
Muestra a auditar
Método de Selección
Muestra a facilitar
Fechas del muestreo y de la evaluación

Paso 3

Auditorías

En función del producto elegido, realizamos auditorías puntuales, trimestrales o anuales. Analizando tu servicio o equipos.

Recomendamos como estándar por cada agente:

5 Voz
3 Mail
2 Chat/Whatsapp

Y en el caso del Servicio hasta 20 agentes:
100 auditorías
50 Voz
30 Mail
20 Chat/Whatsapp

Paso 4

Análisis

Reunión de análisis de resultados con el responsable

Informe de la auditoría del servicio de ATC

Informe de cada uno de los canales auditados

Informes comparativos en proyectos con frecuencia recurrente.

Informes de cada uno de los agentes si así se ha estipulado en el proyecto, con comparativas en el

Paso 5

Acompañamiento

Sesiones de coaching a los agentes focalizados en ayudarles a su desarrollo y mejora.

Sesiones de feedback al responsable para ayudarles en la implementación de acciones de mejora y correctivas.

Paso 6

Seguimiento

Seguimiento
Renueva tu compromiso con nosotros

Realizamos nuevas auditorías para realizar el seguimientos de las acciones implementadas el año anterior y valorando nuevas necesidades

Informes comparativos para ver la evolución de los indicadores trimestrales por año así como las nuevas interacciones auditadas.

Realizamos seguimiento de las capacidades de los agentes en nuevas sesiones de coaching

Calibramos con el responsable en nuevas sesiones de feedback

NUESTRO FRAMEWORK: NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

#CO-CREACIÓN

¿Estamos auditando lo que de verdad importa?

Mejora la plantilla de evaluación, incorporando interacción, multicanalidad y calidad percibida.

Asesoramos con nuestra visión global para maximizar el impacto de la auditoría y proporcionar un conjunto efectivo de herramientas adaptadas a vuestras necesidades.

#PREPARACIÓN

No se puede auditar bien en el vacío

Auditamos considerando el contexto y los valores de la empresa.

Nuestros experimentados auditores comprenden las interacciones y objetivos.

Adaptamos informes según vuestras necesidades y la información co-creada.

#AUDITORÍA

La fiabilidad y la objetividad ante todo

Auditamos con **objetividad, precisión y calibración**.

Nuestros evaluadores, altamente capacitados, realizan auditorías alineadas con los objetivos de co-creación convirtiéndose en una herramienta externa y fiable para la **mejora continua**.

#ENTREGA

Una herramienta para la mejora continua

Evaluaciones para la **mejora individual y global del servicio**.

Informes individuales para los agentes en **sesiones de coaching**, reportes de servicio para la mejora continua y **sesiones de presentación del informe mensual** en el que nos aseguramos una transferencia eficaz de la información.

#ACOMPañAMIENTO

Evitemos la prueba y el error

Ofrecemos **opciones personalizadas** de auditoría, coaching y formación para mejorar vuestro servicio.

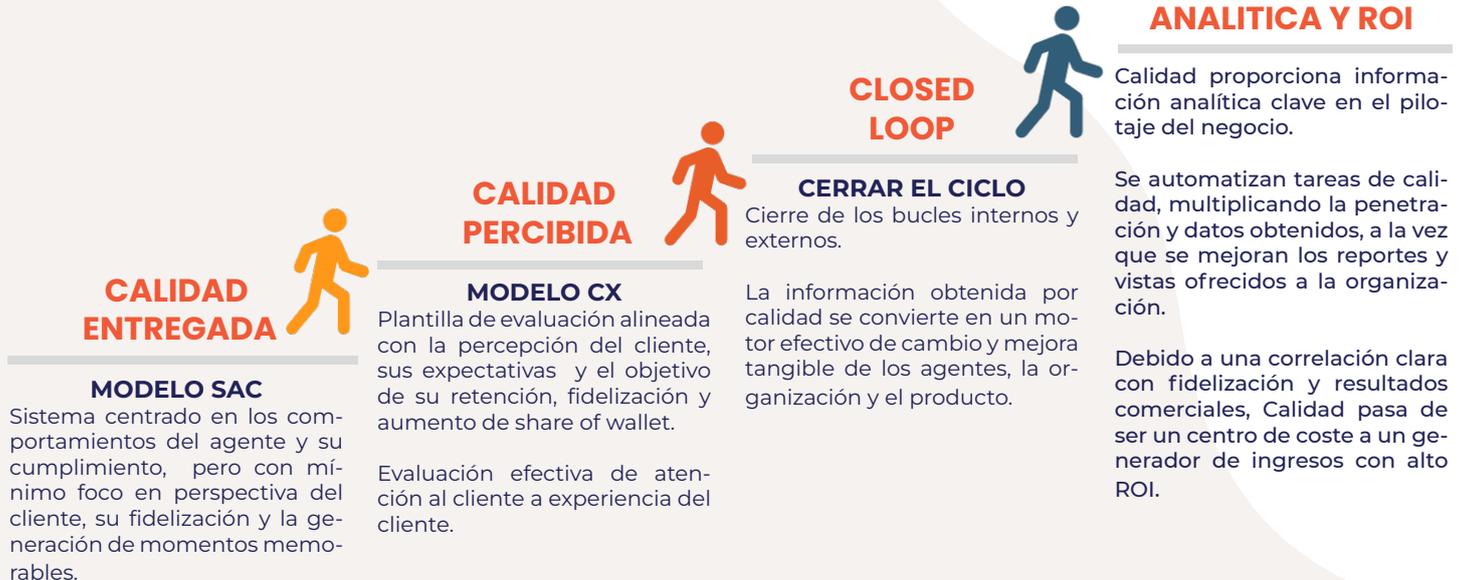
Desde **sesiones de consultoría hasta coaching, telecoaching y formación para agentes y mandos intermedios**.

Tú decides el nivel de acompañamiento según los desafíos y circunstancias de tu servicio.

NUESTRO FRAMEWORK: NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

EVOLUCIÓN DE CALIDAD

Queremos analizar el estado actual de su control de calidad y acompañarle en la necesaria evolución de Atención al cliente a Experiencia del cliente:



AUDITORÍA SERVICIO ATC

El equipo auditor de CCI realizará una evaluación inicial de las llamadas y otros canales escritos, si es necesario. Esta valoración se llevará a cabo utilizando un **sistema de puntuación del 0 al 10**, conocido como sistema de semáforos. Este **enfoque riguroso de clasificación** nos permite apreciar **la evolución y mejora de los agentes** de manera clara y precisa.



Trabajamos con un sistema ponderado de 5 bloques que recogen diferentes ítems asociados, donde se valora:

Habilidades ATC 31%

- Bienvenida
- Personalización
- Lenguaje
- Sonrisa Telefónica
- Conocimiento y manejo de herramientas
- Escucha Activa
- Gestión del silencio
- Cierre y Despedida

Actitud 14%

- Empatía
- Asertividad
- Compromiso

Experiencia Cliente 14%

- Experiencia propia del cliente
- Experiencia generada en el cliente
- Satisfacción Percibida

Gestión 23%

- Identificación del problema
- Asesoramiento
- Informa Encuesta
- Gestión del tiempo

Ventas 18%

- Positivización
- Presentación clara y persuasiva
- Rebate Objeciones
- Cierre de la Venta

PLANES DE AUDITORÍAS



PUNTUAL

Necesidad: Mejora la calidad de tu servicio ATC

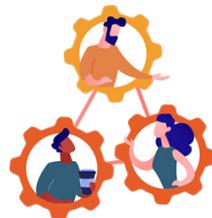
Solución: Llevamos a cabo una evaluación integral de tu servicio, identificando áreas de mejora y destacando tus puntos fuertes. Esta visión crítica te proporcionará las herramientas necesarias para impulsar la excelencia en tu negocio.

Frecuencia: Puntual (una vez al año)

Foco: Servicio de Atención al Cliente

Sesiones Feedback y Coaching: No aplica

Auditorías: Realizaremos un mínimo de 100 auditorías sobre la totalidad de tu servicio.



MEJORA TU SERVICIO

Necesidad: Mejora de forma constante las operaciones en tu servicio de ATC mediante una evaluación periódica y continua de los aspectos clave del servicio o de determinados equipos.

Solución: Identificamos las áreas de mejora con precisión, detectando tendencias y patrones. Proporcionamos un enfoque más completo y efectivo para optimizar tu servicio o los equipos de atención al cliente.

Frecuencia: Trimestral

Foco: Servicio de Atención al Cliente o Agentes

Sesiones Feedback y Coaching: Opcional

Auditorías: Mínimo 5 auditorías en el canal escrito y 5 auditorías en el canal de voz, por agente.



ALCANZA LA EXCELENCIA

Necesidad: Asegura el cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia y satisfacción en el servicio de ATC, alineando los equipos con los objetivos de negocio.

Solución: Monitorización y reporting constante y exhaustivo de tu servicio de ATC, ayudándote a identificar riesgos potenciales y debilidades recurrentes, al mismo tiempo que mejoramos los procesos de gestión para alcanzar la Excelencia. Comenzamos diseñando un plan de calidad inicial y nos convertimos en tu socio de confianza.

Frecuencia: Mensual

Foco: Agentes o Equipo / Servicio Atención al Cliente

Sesiones Feedback y Coaching: Opcional

Auditorías: Mínimo 5 auditorías canal escrito y 5 auditorías canal voz, por agente.

PLAN DE SEGUIMIENTO

SESIONES DE FEEDBACK AL RESPONSABLE



OBJETIVO:

Proporcionar una visión exhaustiva del grado de calidad del servicio de atención al cliente, a través de los resultados de la auditoría, para identificar fortalezas y áreas de mejora y colaborar en la implementación de acciones correctivas que impulsen la excelencia en el contact center.

DESCRIPCIÓN:

Durante la sesión, se presentan las métricas clave y los hallazgos obtenidos, resaltando tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora identificadas. El objetivo es proporcionar recomendaciones y establecer metas claras para mejorar el desempeño del equipo de agentes y optimizar la calidad del servicio al cliente.



1 hora por sesión (sesiones mensuales al supervisor)



A distancia

SESIONES DE COACHING A LOS AGENTES



OBJETIVO:

Ayudar al equipo de agentes de atención al cliente a desarrollarse y mejorar en base a los resultados de la auditoría de llamadas, brindando retroalimentación constructiva, identificando áreas de mejora específicas y proporcionando herramientas y técnicas para fortalecer su desempeño, promoviendo así una mejora continua en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

DESCRIPCIÓN:

Los agentes recibirán sesiones de mentoring individualizadas, sobre diversos aspectos relacionados con la gestión del cliente. En estas sesiones se trabajará desde la comunicación con el cliente hasta el trato de clientes difíciles, entre otras temáticas teniendo en cuenta las necesidades detectadas en las auditorías realizadas.

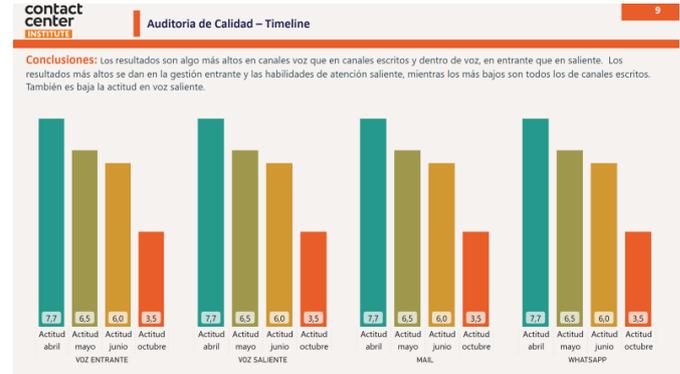
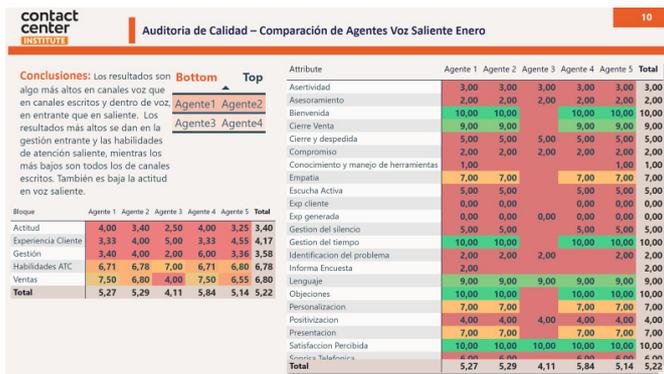
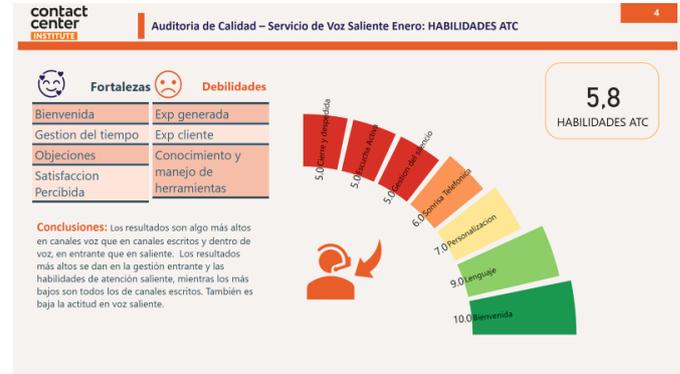
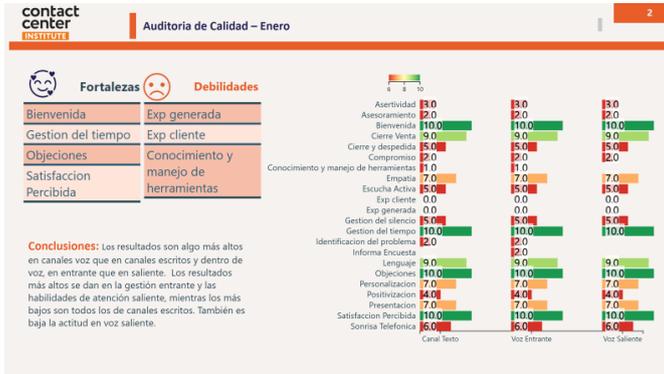


1 hora por agente y sesión
(sesiones mensuales a cada agente)



A distancia

ANÁLISIS



CLIENTES QUE HAN CONFIADO EN NOSOTROS

DANONE

satec_

Naturgy 

Deutsche Bank




pimec

 Sabadell

 ZURICH®

Dezigual®

 SOSMATIC

 GRUPO
COOPERATIVO
CAJAMAR

 Caixa
d'Enginyers

brother®



 A.MENARINI
diagnostics


GRUP
PERALADA

contact
center

INSTITUTE

www.contactcenterinstitute.es

contact center

INSTITUTE

marketing@contactcenterinstitute.es

www.contactcenterinstitute.es

+34 902 003 773 – Barcelona