

1° de Abril del 2023.

“Políticas Contact Center

OBJETIVO:

- ❖ Ayudar a incrementar las oportunidades y cierres de venta a través de una fuente confiable de prospectos AA Y AAA.

POLÍTICAS:

1. Los leads generados a través de las campañas de mkt digital de la empresa serán asignados directamente a **asesores**.
2. Sólo los asesores autorizados que cumplan con los lineamientos recibirán prospectos.
3. La comunicación y reportes deberán ser en los medios de comunicación y horarios acordados.
4. Es **responsabilidad de cada dirección** la correcta formación y desempeño de su equipo.
5. Es **obligatorio** usar el sistema de CRM de la empresa, Upnify y Callpicker autorizado para el seguimiento y gestión de prospectos.
6. Con el propósito de generar una cultura “ganar ganar”, se compartirá un 0.50% de la comisión del asesor y un 0.15% de la comisión del gerente, mismas que serán distribuidas entre el equipo de soporte interno.

Estas políticas entraran en vigor a partir del 1ro de Marzo del presente año.

Nombre completo y firma

LINEAMIENTOS:

1. El día primero de cada mes, se enviará vía WhatsApp uno a uno el **“Rol de guardias”** del mes en curso, los asesores asignados deberán confirmar de enterados misma vía.
2. El asesor que este dentro del rol quedara activo para el uso de herramientas **Callpicker y Upnify**, los accesos se le enviarán vía WhatsApp una vez confirmado de enterados de su alta en Contact Center.
3. Los leads generados a través de las campañas de mkt digital de la empresa serán asignados directamente a asesores, en un horario de **lunes a domingo de 8:00 am a 6:00 pm**.
4. Una vez que el asesor reciba el lead, contará con 10 minutos máximo, para contactar al prospecto, en caso contrario se reasignará lead. Se comprobará esto mediante una auditoria a las llamadas y registros en Callpicker y Upnify por parte del administrador de Contact Center y sino hay evidencia de contacto **será reasignado** a uno de los asesores con mejores resultados y se le notificará vía WhatsApp al asesor, su gerente y dirección.
5. Los asesores son responsables de **actualizar la información de los leads recibidos, así como su estatus** en el CRM de grupo CCIMA como en Upnify. Dicha información deberá estar completa a más tardar **cada lunes a las 9:00 am**, cerrando así su corte semanal.
6. Es responsabilidad de cada asesor enviar un reporte semanal con **el número de leads recibidos en la semana, número de prospectos en seguimiento, número de citas efectuadas, oportunidades de venta derivados de las citas y apartados que haya logrado concretar**. Anexando el número de prospectos calificados como AAA y sus nombres. Dicho reporte deber ser enviado a más tardar los días **lunes a las 9:00 am**.
7. En caso de cerrar operación se deberá notificar al equipo correspondiente y anunciarlo en grupo de Apartados de Telegram como **“Fuente MKT CCIMA”**.
8. Los referidos y/o recomendados que entren por medio de **“Fuente MKT CCIMA”**, deberán ser reportados a Contact Center, para su registro.
9. En caso de duplicación de lead, por número, correo diferente y se trate de una misma persona que llegará por otro medio, se le dará al asesor que tuvo el primer contacto.