

Rude Prospect Call Protocol

Por medio de la presente acepto y reconozco el protocolo adecuado de llamada al cual recurrir cuando el prospecto usa lenguaje inapropiado.

El protocolo es el siguiente:

1. Si el prospecto utiliza lenguaje ofensivo y/o inapropiado dirigiéndose al agente, este deberá pedirle que lo cambie, utilizando lenguaje apropiado (dos advertencias), de lo contrario, el agente tiene permitido COLGAR LA LLAMADA.
2. En caso de que el prospecto sea inapropiado/ofensivo y el agente cuelgue la llamada, esta no deberá ser posicionada como DNC (DO NOT CALL) a menos que el cliente lo haya requerido. Si el cliente no lo pide, esta deberá posicionarse como OTHER o PROSPECT DROPPED.

El agente que sea auditado y se encuentre lenguaje inapropiado/ofensivo, llamadas colgadas sin antes advertir al prospecto dos veces o llamadas posicionadas como DNC sin que el prospecto lo haya pedido, será sancionado con ACTA ADMINISTRATIVA y CERO en calificación de QA del día.