Lista práctica para gerentes

Usa Voice Agent para reconocer a quienes vuelven a llamar sin empezar de cero

Responsable: _____ Fecha: _____

- [ ] Confirma qué línea o extensión del concesionario debe enrutar las llamadas repetidas a Voice Agent fuera de horario o cuando el personal no pueda contestar.
- [ ] Revisa la configuración de objetivos y asegúrate de que coincida con el motivo real por el que los clientes vuelven a llamar, como visitas, ajuste de vehículo o resolución de dudas.
- [ ] Verifica que las preguntas esenciales y los siguientes pasos preferidos estén redactados con claridad para que el agente no tenga que adivinar.
- [ ] Comprueba que el equipo sepa dónde revisar transcripciones guardadas, notas del lead y solicitudes de regreso de llamada después de cada conversación.
- [ ] Define de antemano qué situaciones deben pasar a un vendedor, gerente o departamento mediante una derivación en vivo.
- [ ] Asegúrate de que el equipo entienda que la identidad verificada y los permisos aprobados determinan qué contexto se puede reutilizar en una llamada de retorno.

Notas y próximos pasos

_____

_____

Adapta esta lista al proceso de tu concesionario.

Leer el artículo en Goxee