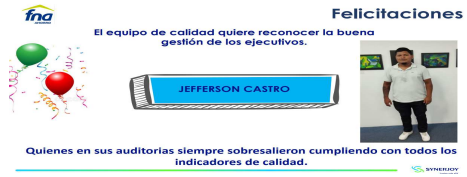
Agencia:	SYNERJOY
Mes:	OCTUBRE 2023
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	1. Capacitación: En aras de lograr un mejor acercamiento (integración) con la asesora de punto Sandra Acosta y resolver todas las inquietudes que se presentasen en los temas inherentes al proceso de negociacion; la agencia genero el espacio para la realización de una reunión presencial con todo el grupo de trabajo, incluyendo a Sandra. La actividad fue realizada, luego del cierre de la campaña Septiembre, se espera que la actividad aporte valor agregado a la generación de negociaciones viables, en el corto plazo	Estrategia	09/30/2023	10/30/2023	Ind. Recuperacion	
2	Llamados de atención asesores (Formato Coaching) a los asesores que presentan bajos resultados: NOMBRE / % CUMPLIMIENTO Kevin Giuseppe Nuñez Parra 24% Vivian Quiroz 10% Jhonatan Estiven Barrera Pechene 19% Ray Jose Bolivar Aray 18% Eliana Muñoz Chilito 12% Luis Enrique Toloza Florez 13% Erika Naranjo Cucuñame 5%	Operativa	10/03/2023	10/04/2023	Ind. Recuperacion	Se espera que la retroalimentación y el acompañamiento realizado a los asesores, permita mejorar los resultados en el corto plazo. Se realizará seguimiento semanal a sus resultados para cuantificar el cumplimiento a los compromisos acordados.
3	Teniendo en cuenta el inicio de la vigencia de la Ley 2300. Se remite guion de cobro generado por la agencia, en aras de alinearnos con la norma.	Legal	10/10/2023	10/30/2023	PQR	Se espera mitigar los riesgos por incumplimiento a la norma. Queda pendiente el VoBo por parte del FNA para comenzar la implementacion
4	Propuesta de mensajes, teniendo en cuenta el estado de la gestión y las temporadas que se avecinan (Halloween – Fin de año)	Estrategia	10/10/2023	10/30/2023	Ind. Recuperacion	Se proponen nuevos textos con la expectativa de mejorar la receptividad de los afiliados y el contacto en el corto plazo. Se espera mitigar los riesgos por incumplimiento a la Ley 2300. Queda pendiente el VoBo por parte del FNA para comenzar la implementacion

5	Propuesta textos para correspondencia y mails: Teniendo en cuenta el inicio de la vigencia de la Ley 2300, se remite propuesta en aras de alinearnos con la norma, y poder realizar gestión de campo a clientes no contacto.	Legal	10/10/2023	10/30/2023	PQR	Se proponen nuevos textos con la expectativa de mejorar la receptividad de los afiliados y el contacto en el corto plazo. Se espera mitigar los riesgos por incumplimiento a la Ley 2300. Queda pendiente el VoBo por parte del FNA para comenzar la implementacion
6	Focos de gestion: 1. Seguimiento acuerdos vigentes 2. Revision posibles casos para negoaciacion: Clientes con pagos en septiembre. Procesos hasta la etapa de notificacion. Contactados de acuerdo al historico de la agencia o el entregado por el FNA 3. Disproyectos: Revision casos especiales 4. Saldos capitales mayores al ticket promedio 5. Pagos improductivos 6. Spin rate: Clientes sin gestion en mas de 7 días	Estrategia	10/02/2023	10/30/2023	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios conforme al resultado
7	Brigada de gestion Synerjoy Franjas 1 -60: Con el fin de mejorar los resultados Synerjoy realizará gestion de apoyo a 600 saldos mayores a $50MM	Estrategia	10/02/2023	10/03/2023	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
8	Gestion de localización en horarios diferenciales : Sabados 07, 14, 21 (8 a 3 p.m.) Jueves 19 (9 a 7 p.m.)	Estrategia	10/07/2023	10/21/2023	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
9	Telemática: Uso constante y focalizado de herramientas Voice-Bot. Mensajes e IVR. Sobre clientes no contacto.	Estrategia	10/03/2023	10/30/2023	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

10	Incentivos Calidad: 2 horas libres al asesor que obtenga los mejores resultados dentro del monitoreo de gestion. Siempre y cuando tambien se encuentre en los 3 primeros lugares de cumplimiento de metas 	Estrategia	10/02/2023	10/30/2023	Ind. Monitoreo	
11		Estrategia	10/02/2023	10/30/2023	Ind. Monitoreo	Las actividades programadas pueden variar, confirme a los resultados
12	Incentivos 1. Emocionales: Selección publica de los mejores asesores Synerjoy. 2. Bonificaciones $ por Cumplimiento metas 3. Premios: Octubre 13. El asesor que cumpla minimo con el 75% de su meta, no laborara el 14 de octubre. Octubre 20. El asesor que cumpla minimo con el 90% de su meta, laborara hasta medio dia el 21 de octubre. Octubre 27. El asesor que cumpla minimo con el 120% de su meta, no laborara el 28 de octubre.	Estrategia	10/02/2023	10/30/2023	Ind. Recuperacion	Se entregaran resultados diarios al grupo de trabajo, motivandoles a dar el 120% para lograr el cumplimiento de metas
13	Gestión de Campo: De acuerdo a los resultados se realizaran visitas a clientes con sk >$250MM	Gestión	10/02/2023	10/30/2023	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y la cobertura de la agencia