



Recompensa y el Plan de Reconocimiento Promedio Totales Quincenal

TASA BASE DE AGENTE DURANTE EL ENTRENAMIENTO ES DE RD \$ 115 POR HORA (ENTRENAMIENTO APROX. 7 DIAS DE LARGO)

TASA BASE AGENTE DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO: RD \$ 160 POR HORA + BONO:

Avg de Mins de primera respuesta:

4.00 minutos o menos +RD\$12.52

Satisfacción del Huesped (GSAT)

88% - 89.99% +RD\$8.79

90% - 92.99% +RD\$11.79

93.00% + +RD\$17.69

Resolución en Primer Contacto (FCR)

88% - 89.99% +RD\$8.79

90% - 92.99% +RD\$11.79

93.00% + +RD\$17.69

Avg de tiempo de respuesta

6 minutos o menos +RD\$12.52

Ganancia por conversación

\$10.00 - \$12.99 +RD\$ 13.79

\$13.00+ +RD\$ 20.13

Los agentes pueden ganar desde RD \$ 160 hasta RD \$ 240.55 por hora basado en las métricas.

Condiciones de Recompensa y Plan de Reconocimiento:

- Si el avg. De mins de primera respuesta es mayor a 5 min, no se le pagara el bono FCR o GSAT.
- Si el CSAT o el FCR están por debajo de 85% no se le pagara el bono de avg. De tiempo de respuesta ni de primera respuesta.
- El pago de bonificaciones estará sujeto a un promedio de horas completadas de 90% en la quincena, en base a sus horas programadas, así como un promedio de conversaciones cerradas apropiadamente de un 55% y un puntaje de calidad (QA score) de 80% o más.

* Debe ser un empleado activo para obtener el bono. La administración de Talk2Rep se reserva el derecho de modificar el plan de reconocimiento cuando lo considere necesario.

Firma del empleado

Fecha

*** Debe ser un empleado activo para obtener el bono. La administración de Talk2Rep se reserva el derecho de modificar el plan de reconocimiento cuando lo considere necesario.**