

# **ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUPERVISIÓN ATC**

---

Betfine24 Venezuela · lineamientos de atención · Whaticket · procesos operativos · supervisión

**MATERIAL INTERNO DE CAPACITACIÓN · AGOSTO 2026**

**Presentado por Eskarlet Pereira**

# ÍNDICE

Ruta de contenidos del manual

|    |                                                                  |    |                                                                  |    |                                                                        |    |                                                                    |    |                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|
| 01 | <b>Manual ATC</b><br>Generalidades y funciones del área          | 02 | <b>Conducta y tono</b><br>Comunicación, ortografía y revisión    | 03 | <b>Uso de Whaticket</b><br>Orden, historial, respuestas y escalamiento | 04 | <b>Procesos operativos</b><br>Depósitos, retiros, bonos y reclamos | 05 | <b>USD → VES</b><br>Procedimiento especial en 7 pasos |
| 06 | <b>Casos sensibles</b><br>Usuarios molestos, duplicidad y cierre | 07 | <b>Supervisión ATC</b><br>Control operativo y auditoría de chats | 08 | <b>Finanzas y Slack</b><br>Canales, validación y soportes de pago      | 09 | <b>Evaluación</b><br>Scorecard ATC en base a 20 puntos             | 10 | <b>Cierre</b><br>Responsabilidad del supervisor       |

**Objetivo**

Facilitar una atención clara, ordenada y alineada con Betfine24, reforzando la supervisión operativa y la mejora continua.

## 01 • MANUAL ATC

# Generalidades y funciones del área



## Objetivo

Garantizar una atención clara, respetuosa, ágil y alineada con la marca, fortaleciendo la experiencia del usuario y reduciendo errores operativos.



## Composición del departamento

El área se organiza con Coordinador, supervisores de turno y operadores de atención. Cada integrante debe mantener comunicación ordenada con su supervisor directo.

## Funciones principales

- ✓ Atender consultas en Whaticket
- ✓ Orientar sobre depósitos, retiros, bonos y verificación
- ✓ Revisar historial antes de responder
- ✓ Verificar información antes de escalar
- ✓ Reportar casos inusuales al supervisor
- ✓ Proteger información confidencial

### Idea clave

Cada interacción debe ser clara, responsable y alineada con la imagen de Betfine24.

## 02 · CONDUCTA Y ATENCIÓN

# Cómo debe comunicarse el equipo



## Comunicación con el usuario

- Tono claro, cordial y profesional
- Usar el nombre cuando esté disponible
- Preferir el trato de tú
- Evitar: amigo, estimado o usuario



## Ortografía y redacción

- Cuidar mayúsculas y puntuación
- Mensajes directos y fáciles de entender
- Transmitir seguridad y disposición



## Revisión antes de enviar

- No copiar y pegar sin revisar
- Adaptar respuestas rápidas cuando sea necesario
- Verificar que los datos correspondan al caso



## Frases recomendadas

- Correcto. El siguiente paso es...
- Perfecto. Para continuar, debes...
- Gracias por la información. Vamos a verificar tu solicitud.

### En resumen

Una buena atención combina cercanía, claridad, criterio y revisión antes de enviar.

03 · USO DE WHATICKET Y PROCESOS

# Orden, seguimiento y respuesta correcta

## Uso correcto de Whaticket

- ✓ Revisar el historial antes de responder
- ✓ Confirmar que la información sea del usuario correcto
- ✓ Usar respuestas rápidas solo cuando apliquen
- ✓ Verificar dos veces datos sensibles
- ✓ Escalar dudas al supervisor
- ✓ Resolver el chat al finalizar
- ✓ No compartir información interna
- ✓ Guardar o actualizar contactos cuando sea posible

### Depósitos y recargas

Validar datos antes de gestionar.

### Retiros

Gestionar con cuidado y no prometer tiempos.

### Bonos y promociones

Confirmar condiciones vigentes.

### Verificación de cuenta

Indicar si debe verificar la cuenta.

### Reclamos o casos especiales

Escuchar, revisar y escalar si aplica.

## Mensaje ejemplo

Tu solicitud fue recibida y se encuentra en proceso de verificación. Te notificaremos apenas sea confirmada.

**04 · PROCESOS OPERATIVOS GENERALES**

# Cómo atender solicitudes frecuentes

**01****Depósitos y recargas**

Verificar que la información sea clara y completa antes de gestionar.

**02****Retiros**

Validar la información necesaria y escalar dudas antes de responder.

**03****Bonos y promociones**

Revisar condiciones vigentes y evitar falsas expectativas.

**04****Verificación de cuenta**

Indicar si la cuenta debe estar verificada y explicar los pasos a seguir.

**05****Reclamos o casos especiales**

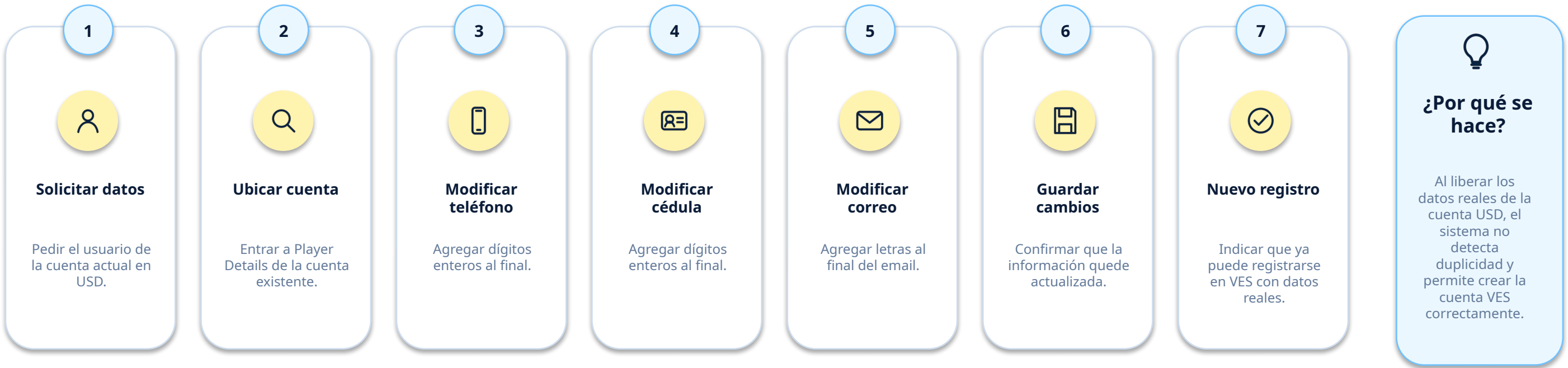
Escuchar, revisar con calma y escalar cuando sea necesario.

**Regla operativa**

Si existe duda, inconsistencia o caso fuera de lo habitual, se escala antes de responder de forma definitiva.

05 · PROCEDIMIENTO ESPECIAL

# Usuarios con cuenta USD que desean registrar cuenta VES



Importante

Este procedimiento es obligatorio para evitar bloqueos por duplicidad de datos.

## 06 · NORMAS, CONFIDENCIALIDAD Y ESCALAMIENTO

# Buenas prácticas del personal ATC

**Horarios y puntualidad**

Cumplir el turno, mantenerse disponible e informar retrasos o ausencias con anticipación.

**Uso del uniforme**

Portar el uniforme limpio, ordenado y acorde a la imagen de Betfine24.

**Confidencialidad**

No compartir claves, capturas, comprobantes, datos personales ni procesos internos.

**Escalamiento**

1. Supervisor de turno
2. Coordinador
3. Gerencia operativa, si aplica

**Imagen y responsabilidad**

Evitar discusiones, respuestas impulsivas o comentarios que afecten la marca.

**Conducta y respeto**

Mantener trato profesional entre compañeros, supervisores, coordinadores y clientes.

**Cierre**

Tu solicitud quedó en revisión con el área correspondiente. Apenas tengamos una actualización, te estaremos informando por este medio.

# Responder con calma, claridad y contexto

## No recomendado

“Un momento, por favor.”

## Recomendado

“Gracias por la información. Estoy revisando tu caso para darte una respuesta clara. Te mantendré informado apenas tenga actualización.”

### 01 Lenguaje ofensivo

Contener la situación y pedir mantener una conversación respetuosa.

### 02 Rechazo de bono

Revisar estado del bono y condiciones aplicables antes de indicar cómo continuar.

### 03 Cuentas duplicadas

Explicar sin acusar y validar el caso para orientar al usuario.

### 04 Cierre de conversación

Cerrar solo cuando el caso esté atendido, resuelto o correctamente escalado.

# Objetivo y rol del supervisor

## Objetivo del manual

Establecer lineamientos para garantizar una gestión ordenada, responsable y eficiente dentro del área.

El supervisor vela por los canales de atención, el cumplimiento de procesos, la comunicación entre áreas y la calidad de la experiencia ofrecida al cliente.

## Responsabilidad del supervisor

- Controlar tareas sin descuidar el acompañamiento.
- Detectar fallas y anticipar problemas.
- Garantizar que cada proceso se ejecute correctamente.
- Mejorar la comunicación entre áreas.

### Rol clave

Supervisar también significa acompañar, ordenar, resolver y prevenir.

09 · GESTIÓN Y SUPERVISIÓN EN WHATICKET

# Control operativo del supervisor



## Conectividad

Revisar al inicio y de forma aleatoria que WhatsApp y redes estén activas.



## Monitoreo de chats

Evitar chats sin asignar con más de 5 minutos y balancear carga entre agentes.



## Auditoría de conversaciones

Revisar al menos 10 chats semanales por agente: tono, ortografía, plantillas, claridad, resolución, escalamiento y tiempo.



## Gestión de tickets

Ningún ticket debe quedar pendiente por más de 24 horas sin movimiento o seguimiento.

### Rol clave

Asegura orden, seguimiento y calidad en la experiencia del cliente.

10 · VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN CON FINANZAS

# Cómo se canalizan y validan las solicitudes



### Acreditaciones manuales

La solicitud se envía por Slack con todos los datos necesarios y el supervisor hace seguimiento hasta la confirmación.



### Canales por país

Venezuela: Finanzas ATC.  
Ecuador: Depósitos y Retiro Ecuador.



### Protocolo en Slack



En revisión



Listo

respuesta en el hilo



### Validación antes de proceder

No asumir aprobaciones. Proceder solo con confirmación clara y consultar si falta información.



### Auditoría de soportes

Validar monto, referencia, banco/método, titular, usuario, fecha y hora.

### Regla clave

Toda confirmación debe quedar dentro del mismo hilo para mantener orden y respaldo de la gestión.

11 · DISCIPLINA, SEGUIMIENTO Y MEJORA

# Estándares internos y acompañamiento del equipo



## Puntualidad

Conectado y listo 5 minutos antes. Retornos puntuales de pausas y comidas.



## Uniforme y presencia

Uso correcto de la chaqueta y presentación profesional durante la jornada.



## Comida, pausas y dispositivos

No comer en el área; respetar 30 minutos de comida y evitar celular personal durante el turno.



## Conducta y respeto

Mantener trato respetuoso y evitar discusiones o comportamientos ofensivos.



## Revisión quincenal

Cada 15 días se revisan calidad, tiempos, manejo de casos, normas y hallazgos.



## Plan de mejora

Si no se cumplen estándares, se abre plan de mejora por 15 días con acompañamiento.

### Cierre

La supervisión efectiva combina control, acompañamiento y mejora continua para proteger al cliente y la operación.

12 · EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ATC

# Scorecard ATC en base a 20 puntos



4 pts

## Puntualidad

Cumplimiento del horario, retornos de pausas y disponibilidad durante el turno.



4 pts

## Instrucciones

Seguimiento correcto de procesos, normas internas y lineamientos del supervisor.



4 pts

## Volumen de chats

Cantidad de conversaciones atendidas y seguimiento de la carga operativa.



4 pts

## Comunicación

Claridad, tono, ortografía, uso correcto de respuestas y trato al usuario.



4 pts

## Colaboración

Disposición, apoyo al equipo, actitud profesional y comunicación interna.

**TOTAL: 20 PUNTOS** Cada criterio se evalúa sobre 4 puntos. El resultado debe reflejar calidad, volumen, comunicación y actitud general.

13 · LECTURA DEL RESULTADO ATC

# Resultado, observaciones y seguimiento

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| 18 - 20 pts | Desempeño destacado  |
| 15 - 17 pts | Desempeño óptimo     |
| 12 - 14 pts | Puede mejorar        |
| 0 - 11 pts  | Requiere seguimiento |

### Observación importante

No se evalúa solo la cantidad. También se considera la calidad de la atención, el criterio aplicado y la forma de comunicarse.

Las observaciones deben indicar con claridad qué mejorar: puntualidad, instrucciones, volumen, comunicación o colaboración.

Si un operador baja de 12 puntos, se recomienda acompañamiento directo y revisión del siguiente período.

Regla clave

La evaluación ATC debe ayudar a corregir, acompañar y reconocer desempeño; no solo a medir números.

## CIERRE

# Atención clara, procesos ordenados y supervisión constante

Este manual funciona como guía práctica para el equipo de ATC Venezuela, enfocada en buena atención, mensajes claros, cumplimiento de horarios, manejo responsable de información y escalamiento oportuno de casos.

**Cada respuesta enviada puede influir en la confianza, permanencia y experiencia del usuario.**