

Script Retención GEA

Líder Servicios Financieros Buenos (días, tardes, noches) Mi nombre es XXXX XXXX, con quien tengo el gusto de hablar?

Sr. (a) [Nombre Cliente] ¿Dígame en que la puedo ayudar?

Esperar respuesta del cliente.

De acuerdo, Sr.(a)._____ Me indica por favor su cedula de identidad para ingresar al sistema y revisar sus servicios activos.

Sr.(a) Ud tiene contratado la Asistencia [Nombre del producto], las características son (ejecutivo de mencionar al cliente las características del producto):

Presentar beneficios del producto

- Coberturas
- Beneficios
- Cantidad de eventos
- Etc...

Sr. (a) [Nombre Cliente] alguna duda respecto del producto?, para nosotros es importante mantenerlo como cliente, entonces mantenemos su Asistencia [Nombre del Producto] vigente?.

Si cliente NO desea Renunciar -> Pasa a protocolo de confirmación de retención.

Si cliente desea renunciar -> Pasar a protocolo de renuncia.

Protocolo confirmación retención

Sr. (a) brevemente validare sus datos, indíqueme:

- Nombre y Apellido Completo
- Rut
- Fecha de Nacimiento

Sr. (a) le recuerdo que la conversación está siendo grabada, entonces confirmo que hoy [DD/MM/AAAA] Ud acepta mantener vigente la Asistencia [Nombre de producto] con vigencia desde el [Fecha original de contratación] y por un valor mensual de [Indicar monto en \$] que se cargan mensualmente en su Tarjeta Lider Mastecard o Tarjeta Presto, correcto?.

Sr. (a) [Nombre Cliente] ¿ Lo puedo ayudar en algo más?

SI -> Responder duda

No -> Pasar a despedida cliente.

Despedida Cliente Retenido

Gracias por llamar a Líder Servicios Financieros, recuerde que hoy lo atendió [Nombre y Apellido del ejecutivo].

Hasta Pronto.

Protocolo de Renuncia

Sr. (a) Ud. habla con [Nombre ejecutivo] Líder servicios financieros, le recuerdo que esta conversación está siendo grabada, solo deseo corroborar que hoy con fecha xx/xx/2016 Ud. está renunciando a la Asistencia [Nombre Producto] poniendo termino a los servicios contratados dentro de las próximas 72 horas hábiles. Fecha desde la cual se suspenderá el cobro de los servicios en su Tarjeta Lider Mastercard o Tarjeta Presto.

Está usted de acuerdo?

Esperar respuesta del cliente que debe ser SI

La grabación de esta llamada es el respaldo de su renuncia y su código de renuncia es [Informar Código].

Gracias por llamar a Líder Servicios Financieros, recuerde que hoy lo atendió [Nombre y Apellido del ejecutivo].

Hasta Pronto.