

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 33	
Título:	KOLBI ASISTENCIA	Revisión:	4
		Hoja:	1 de 4
		Fecha de Actualización: 16 de noviembre 2014	

TEMA	DIALOGO
Saludo	Buenos (días, tardes) Tengo el gusto con el (la) señor (a) _____ (nombre completo del cliente) mucho gusto Sr. (a) _____ mi nombre es _____ (nombre del ejecutivo) _____ le saludo de parte de GEA de Costa Rica para ofrecerle el servicio llamado Kõlbi asistencia Como se encuentra el día hoy? Excelente me alegra que se encuentre muy bien. Don (ña) _____ no le quito mucho de su tiempo, el motivo de mi llamada además de saludarle es comentarle que por ser cliente de kõi y por tener la línea telefónica xxxxxx a su nombre registrada bajo el número de cedula (x xxxx xxxx) CORRECTO? Gracias por la información, le comento que a partir del día de hoy Don (ña) _____ usted podrá comenzar a disfrutar los beneficios del servicio Kõi Asistencia, que la institución ha diseñado para usted. Don/doña (nombre del cliente), antes de continuar con la información permítame informarle que esta llamada está siendo grabada por su seguridad.
Introducción	Don (ña) _____ Para comentarle un poco este plan de Asistencia es un programa que le brinda ahorro y protección ante diferentes situaciones inesperadas que se nos presentan con el día a día, y es un excelente beneficio que no solamente es para usted, sino que también le brindamos protección a su conyugue e hijos menores de 18 años. En caso de que los tenga Don/doña _____ para no quitarle mucho de su tiempo permítame explicarle cómo funcionan los beneficios.
Preguntas de Investigación	Por ejemplo, usted va a contar con lo que es una asistencia MEDICA VIA TELEFONICA 24/7 para que puedan evacuar dudas o consultas sobre temas de salud. Imagínese Don (ña) _____, que pasaría si se le presentara a usted, su esposa o sus hijos menores de edad algún problema de salud donde no puedan trasladarse a un centro médico, o peor aún, tener que esperar más de 3 horas para que los atiendan y en la mayoría de los casos no nos prestan la atención ni el tiempo que merecemos; a raíz de esto terminamos pagando altas sumas de dinero para lograr solucionar estas emergencias por medios privados. Básicamente Don (ña) _____ esto es lo que queremos evitar, Mediante los médicos GENERALES que van a estar a su completa disposición, la veces que lo necesite y en el momento que lo requiera para poder brindar la protección a usted y los beneficiarios. También Don (ña) _____, sabemos que tenemos la costumbre de auto medicarnos, cierto? Lo que queremos es que tenga a nuestros médicos siempre disponibles, para brindarle la mejor solución y cuente con el respaldo de un profesional en salud para tranquilidad, bienestar y seguridad de ustedes. (Veo que usted don _____ es de la zona de _____ correcto?) Médico a domicilio (segunda opción en caso que aplique) Inclusive Don (ña) _____ si el doctor en línea valora que su emergencia es mayor, nosotros vamos a coordinar él envió del médico hasta la puerta de su casa para estabilizar al paciente que lo requiera en el momento. Dios quiera que esto nunca le suceda pero sabemos que una emergencia de salud puede ocurrir en cualquier momento.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 33	
Título:	KOLBI ASISTENCIA	Revisión:	4
		Hoja:	2 de 4
		Fecha de Actualización: 16 de noviembre 2014	

ASISTENCIA MEDICA	MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)	MÁXIMO DE EVENTOS
Exámenes de Laboratorio	\$40	3
Referencia Médicas Telefónicas	Sin Límite	Sin Límite
Medico a Domicilio	\$40	3
Orientación Médica Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Información de costos de servicios médicos	Sin Límite	Sin Límite

(Recordar que el uso de la asistencia según el cuadro exterior implica que el cliente cuenta con un limite de cobertura y de sobre pasarse el mismo debe cancelar la diferencia al proveedor al momento de recibir el servicio NO antes).

(Recuerda que nuestros médico NO pueden recetar por teléfono y para el envío de medicamentos solo es la Cordinación con la farmacia, el pago de las medicinas lo hace el cliente directo con el proveedor) Le ayudamos a COORDINAR el envío de un medico a su domicilio).

Don (ña)_____, disculpe mi indiscreción, ha visitado algún odontólogo en el transcurso del año?

(SI LA RESPUESTA ES NO)

Pues le comento Don (ña)_____ que a partir de ahora va a contar con nuestra Asistencia Odontológica, este servicio se le brinda únicamente a usted por ser el titular de la línea telefónica y como muestra de agradecimiento para que después de un mes activo el plan, pueda realizarse un trabajo dental ya sea una calza, una extracción simple o una limpieza dental simple, usted va a escoger la que le sea más conveniente, de la factura no se tiene que preocupar ya que este plan de asistencia se hace responsable de ese costo por un monto de hasta \$200. Esto para que usted tenga un trabajo de alta calidad y obtenga además un gran beneficio económico de nuestra parte.

Le menciono un ejemplo para que me comprenda mejor, si usted requiere realizarse una limpieza dental, solamente nos llama y le coordinamos la cita, asumamos que la limpieza cuesta 50 mil colones, nosotros asumimos el valor de ese servicio para que usted no tenga de qué preocuparse, solamente tiene que llevar su cédula en mano para que le puedan atender.

Lo mejor de esto Don (ña)_____ es que le asistimos en el momento que usted lo desee, y a su conveniencia, solamente tiene que llamarnos al número que le facilitaré más adelante, para que pueda coordinar la cita, y en la clínica privada de nuestra red de proveedores más cercana a su hogar le vamos a atender.

(SI LA RESPUESTA ES SI)

Perfecto Don(ña)_____, como bien sabe, estos servicios son muy costosos y normalmente se nos complica un poco solventarlos, pues precisamente en eso queremos brindarle nuestro servicio, con nuestra asistencia odontológica, que le facilita una ayuda económica de hasta \$200, este monto es para que económicamente se pueda ver beneficiado y pueda realizarse bien sea, una calza, una extracción simple o una limpieza dental simple, gracias a ser usted titular de la línea va a poder disfrutar de este servicio, como forma de mostrarle nuestra gratitud por su fidelidad, lo va a poder utilizar posterior a un mes después de activo el plan.

Lo mejor de esto Don (ña)_____ es que le asistimos en el momento que usted lo desee, y a su conveniencia, solamente tiene que llamarnos al número que le facilitaré más adelante, para que pueda coordinar la cita, y en la clínica privada de nuestra red de proveedores más cercana a su hogar, le vamos a atender.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 33	
Título:	KOLBI ASISTENCIA	Revisión:	4
		Hoja:	3 de 4
		Fecha de Actualización: 16 de noviembre 2014	

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ASISTENCIA ODONTOLOGICA</th> <th>MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)</th> <th>MÁXIMO DE EVENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencias dentales</td> <td>Sin Límite</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Referencias Odontológicas</td> <td>Sin Límite</td> <td>Sin Límite</td> </tr> <tr> <td>Trabajos Dentales</td> <td>\$200</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			ASISTENCIA ODONTOLOGICA	MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)	MÁXIMO DE EVENTOS	Emergencias dentales	Sin Límite	1	Referencias Odontológicas	Sin Límite	Sin Límite	Trabajos Dentales	\$200	1
	ASISTENCIA ODONTOLOGICA	MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)	MÁXIMO DE EVENTOS												
	Emergencias dentales	Sin Límite	1												
	Referencias Odontológicas	Sin Límite	Sin Límite												
	Trabajos Dentales	\$200	1												
	(En caso de no utilizar la asistencia odontológica aplica el plan fúnebre) Excelente Don (ña)_____ que bien que usted ya cuenta con ese servicio pero de igual manera se mantiene a su disposición para el momento que lo desee utilizar. Ahora bien Don (ña)_____ permítame mencionarle una realidad que en algún momento todos vamos a tener que afrontar, me refiero a un fallecimiento correcto? Es un momento bástate duro emocional y económicamente aun ya habiendo tomado prevenciones al respecto, para eso Don (ña) va a contar con nuestro apoyo mediante una ayuda económica de hasta \$1.000 para ayudarlo con los gastos de féretro, carroza y arreglo floral, y lo más importante de esta asistencia es que también aplica para su conyugue, padres menores de 65 años e inclusive hijos menos de 18 años, esto con el fin de que tenga un respaldo económico en esos momento donde cualquier ayuda va a ser siempre bienvenida.														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ASISTENCIA FUNERARIA</th> <th>MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)</th> <th>MÁXIMO DE EVENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arreglo Floral</td> <td rowspan="3">1000 LUC</td> <td rowspan="3">1</td> </tr> <tr> <td>Carroza fúnebre</td> </tr> <tr> <td>Féretro</td> </tr> <tr> <td>Asesoría legal</td> <td>Sin límite</td> <td>Sin límite</td> </tr> </tbody> </table>			ASISTENCIA FUNERARIA	MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)	MÁXIMO DE EVENTOS	Arreglo Floral	1000 LUC	1	Carroza fúnebre	Féretro	Asesoría legal	Sin límite	Sin límite	
	ASISTENCIA FUNERARIA	MONTO MÁXIMO DÓLARES (USD)	MÁXIMO DE EVENTOS												
	Arreglo Floral	1000 LUC	1												
	Carroza fúnebre														
Féretro															
Asesoría legal	Sin límite	Sin límite													
(Recordar que el uso de la asistencia según el cuadro exterior implica que el clientes cuenta con un limite de cobertura y de sobre pasarse el mismo debe cancelar la diferencia al proveedor al momento de recibir el servicio NO antes).															
(SI MENCIONAMOS ASISTENCIA ODONTOLOGICA TENDREMOS QUE INDICARLE QUE PUEDE HACER USO DEL SERVICIO 1 MES DESPUES DE ACTIVADO, Y QUE SOLO APLICA PARA EL TITULAR... CON UN MONTO DE HASTA \$200 YA SEA UNA CALZA, UNA LIMPIEZA O UNA EXTRACCION).															
(SI MENCIONA ASISTENCIA FUNEbre MENCIONAR QUE APLICA UNICAMENTE PARA PADRES, TITULAR Y CONYUGE QUE NO SUPEREN LOS 65 AÑOS, Y PARA HIJOS MENOR DE 18 AÑOS).															
Asi mismo le informo que algunas asistencias aplican UNICAMENTE en el GAM y otras UNICAMENTE en cabeceras de provincia.															
Informacion del plan con monto	Don (ña)_____, Este plan de asistencia tiene una cuota de mantenimiento de tan sólo 2300 colones mensuales aproximados, reflejados hasta la próxima facturación de la línea telefónica indicada al inicio de la llamada. Ahora bien Don (ña)_____, son muchísimos servicios, más de 50, que desde luego no se los comentaré todos porque la llamada se extendería mucho tiempo, pero lo principal y más beneficioso de este programa, es que todos los														

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 33	
Título:	KOLBI ASISTENCIA	Revisión:	4
		Hoja:	4 de 4
		Fecha de Actualización: 16 de noviembre 2014	

	servicios van a estar a su disposición con nuestra ayuda económica ya establecida, solamente en caso de exceder dicha ayuda cancelaria la diferencia directamente con el proveedor. Lo que esto quiere decir es que por ejemplo, cuando usted requiera de nuestra ayuda, usted va a tener un beneficio económico para resolver la situación sin necesidad de preocuparse por no tener el dinero para solventarla. Nuestra línea de emergencia que está a su disposición Don(ña) _____, es el número 2211-6566, donde con todo gusto le vamos a atender
CIERRE 1	Sr.(a) _____, únicamente con un SI de su parte 48 Horas hábiles posterior a mi llamada usted podrá disfrutar del plan de asistencia quedándole activo a partir de este momento, SI Don/Doña?
CIERRE 2	Le indico que después de 48 horas posterior a esta llamada usted podrá hacer uso de todas nuestras asistencias, quedandole activo a partir de este momento, SI DON/DOÑA _____??
Cliente dice que NO	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. , podría comentarnos por que razón no desea usted contar con el programa KOLBI ASISTENCIA? En caso contrario aplicar doble cierre de venta
confirmacion de venta	Solamente por control de calidad requerimos un SI para la activación, SI Don/Doña? (DEBE EXISTIR UNA SI como confirmación del cliente)
Bienvenida	Bienvenido al programa Kolbi asistencia, le recuerdo que a partir de este momento USTED ACEPTÓ LA ACTIVACION del servicio de ASISTENCIA que al MES le representa 2.300 colones aproximados, mismos que se verán reflejados en la facturación del número XXXXXXXXX, de acuerdo? Unicamente para garantizar su seguridad y la aceptación del servicio podría facilitarme algun correo electrónico para enviarle toda la información de nuestro excelente programa?? Muchas gracias por la información brindada, por ultimo solo me queda invitarle a visitar nuestra pagina de internet www.kolbi.cr donde podrá conocer y leer nuestras condiciones generales de nuestro plan de asistencia.
DESPEDIDA	Muchas gracias por su confianza recuerde que para kölbi asistencia Ud y su familia son lo mas importante que tenemos.