

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL		 GEA República Dominicana	
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 19	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA TARJETA DE CREDITO BANCO CARIBE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 3
		Fecha de Actualización: 10-Abril-15	

Tema	Script
Saludo	Buenos Días/ Tardes, nos gustaría comunicarnos con El o La Sr. (A) _____ Sr. (a) _____ mucho gusto le habla _____ representante de negocios de BANCAMERICA, como se siente? Le informó que para efectos de calidad esta llamada será grabada.
Argumento	Sr(a). _____ BANCAMERICA quiere felicitarle porque usted ha sido seleccionado (a), para recibir un servicio personalizado a través de nuestras tarjetas de crédito visa, la cual cuenta con límites independientes tanto en dólares como en pesos RD\$ _____ US\$ _____ . El Programa de bonos BANCAMERICA, LE OFRECE A USTED por cada RD\$ 100.00 pesos y su equivalente en US, en compras realizadas, acumula bonos, los cuales no vencen y pueden ser canjeados por crédito a su tarjeta, crédito a su cuenta, boletos aéreos, reservaciones en hoteles, restaurantes nacionales e internacionales, excursiones y demás. Crédito diferido BANCAMERICA, hasta un 1.5 veces el límite de crédito asignado, que podrá utilizar en compras y retiro de efectivo. Servicio personalizado 24 horas, 7 días a la semana, seguridad vial y residencial, y además La Emisión de su tarjeta es Totalmente Gratis.
Proveer servicio	<i>Vamos a completarle la solicitud para que usted pueda disfrutar de nuestros GRANDIOSOS BENEFICIOS. ¿Usted labora como asalariado o como independiente?</i>
Si el cliente decide no aceptar	Gracias por confiar en nosotros Sr.sra.srta _____ le recuerdo que su comentario es muy importante para nosotros, Puede UD. indicarme por qué no desea la tarjeta (Dependiendo el motivo, manejar las objeciones).
Despedida	Recuerde: usted recibirá su tarjeta de crédito de 5 a 10 días laborables. Muchas gracias Sr. (a) _____ por la información suministrada, le asistió _____ representante de negocios de BANCAMERICA.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL		 GEA República Dominicana	
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 19	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA TARJETA DE CREDITO BANCO CARIBE	Revisión:	1
		Hoja:	2 de 3
		Fecha de Actualización: 10-Abril-15	

	<u>TABLA DE OBJECIONES</u>
Objeciones	<u>Manejo de Objeciones:</u> Abordar al cliente como una asesoría a su historial de crédito, facilitando un producto que le supla sus necesidades y a vez le permite ahorrar de sus propios consumos con nuestro plan de lealtad pesos Caribe, informándole sobre nuestra facilidad de pago a través de nuestra gran variedad de puntos de pagos, sucursales y vía internet, respuestas rápidas y personalizadas, brindándoles seguridad en todas sus transacciones vía mensajes de texto y con la cortesía de facilitarle el costo de nuestra emisión totalmente gratis. <u>Principales razones presentadas en las gestiones de ventas:</u> No me interesa. Indagar el motivo por el cual al cliente no le interesa el producto, explicarle las razones por las cuales debe poseer nuestra TC en base a nuestros beneficios y la necesidad del mismo, crear situaciones que se le puedan presentar en su día a día ofreciéndole las facilidades con que podemos resolverle fácil, rápido y eficientemente, creando en el cliente la necesidad de poseer nuestro producto. Tengo demasiadas tarjetas: Plantearle al cliente el análisis de organizar sus historial de crédito, mediante un solo plástico que pueda suplir todas sus necesidades, evitándole tener una variedad de tarjeta que no utiliza pero le pueden generar cargos que pueden afectar su historial si olvida pagar algún cargo interno, y le brinda la facilidad de ahorro al momento de realizar sus compras y pagos por medio de nuestros pesos Caribe, resaltar los beneficios y facilidades que les ofrecemos a diferencias de otras entidades como son: ❖ Servicio de emergencia, seguro de accidentes de viaje. ❖ Emisión totalmente gratis ❖ Respuestas rápidas a cualquier proceso solicitado ❖ Notificaciones de seguridad vía SMS ante cualquier transacción realizada en su tarjeta No utilizo tarjetas de crédito: ❖ Es importante tener la seguridad de que ante cualquier eventualidad presentada tenemos una institución a nuestra disponibilidad que con rapidez y eficiencia nos cuidara nuestro dinero ante cualquier acto de robo o pérdida de nuestros documentos. ❖ Debemos poseer un crédito activo al momento de una evaluación por cualquier necesidad de un préstamo.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL		 GEA República Dominicana	
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 19	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA TARJETA DE CREDITO BANCO CARIBE	Revisión:	1
		Hoja:	3 de 3
		Fecha de Actualización: 10-Abril-15	

	❖ Además al momento de pagar con efectivo solo tiene la opción de gastar el dinero pautado, sin embargo al consumir con una de nuestras tarjetas tiene el beneficio de que por cada 100 pesos pagados y su equivalente en US, acumula bonos que puede canjear por orden de compra, crédito a su cuenta y a su tarjeta, además de boletos aéreos, reservación de hoteles y restaurantes nacionales e internacionales. ❖ Aceptación en todos los comercios afiliados a Visa en cualquier parte del mundo. ❖ Aumento y disminución de límite de acuerdo al comportamiento de sus pagos. ❖ Tarjeta doble saldo, límites independientes en RD\$ y US
--	--

CONTROL DE CAMBIOS

No. De Rev.	Fecha	DESCRIPCION DEL CAMBIO
Original	27-Marzo-15	Emisión Original
1	10-Abril-15	Actualización de los beneficios