

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	1 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

Script AES

1. Buenos (días o tardes) le saluda (nombre del agente) de CAESS, CLESA, EEO O DESEUM me podría comunicar con el/la Sr./Sra. _____. (Titular de la cuenta de Energía Eléctrica)

Nota: En caso de que el titular no se encuentre o la casa sea alquilada: preguntar por el responsable de pagos de energía eléctrica

Mucho gusto Sr. _____ le estamos llamando para brindarle nuestro servicio de asistencia **AES SOS**.

Este es un Servicio que le proporciona diferentes asistencias a Ud. y su Familia en casos de Emergencias en su CASA, en su VEHICULO en carretera, en situaciones legales por medio de Asistencia LEGAL y Asistencia en VIAJES.

Sr. _____ ¿actualmente usted cuenta con algún servicio de asistencia similar a este, que le ayude en casos de emergencia?

En caso que sí, sondear con qué compañía lo tiene activado* (servicios brindados por GEA) y proceder a despedirse amablemente.

En caso que NO tenga servicio de asistencia:

2.

Proceder a realizar labor de venta. Puntualizando nuestras fortalezas y las mayores coberturas que tengamos.

Continuar con el script de Activación.

Por ser de nuestros clientes preferentes y mantener el pago de sus facturas al día lo estamos seleccionando/clasificando para contar con estos servicios diseñados para resolver sus emergencias, los servicios y ventajas que ofrecemos son los siguientes:

- **Asistencia vial**, Explicar antigüedad de 15 años, peso menor a 3,500 kilogramos y vehículos de uso particular. (Explicar)

Envío de grúa.

Ayuda en carretera (llanta, paso de corriente, gasolina, etc.).

- **Asistencia legal**

Asesoría presencial en caso de robo en su casa

Asesoría jurídica vía telefónica y en caso de fallecimiento

- **Asistencia en el hogar**

Plomería en Tuberías Rotas o dañadas y por Goteras en Grifos
Electricidad.

Cerrajería.

Vidriería.

- **Asistencia en Viajes Nacionales**

Asistencia vial.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	2 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

Ayuda en transporte para continuar su viaje.
Hotel por robo o daño del automovil.
Auto Rentado para continuación del viaje
Traslado en caso de fallecimiento.
Traslado a su casa por Enfermedad.

Le recordamos que todos estas asistencias le serán brindadas a usted y sus beneficiarios: Cónyuge e hijos menores de 18 años, puede utilizar todos estos servicios manteniendo su cuenta al día en sus pagos de energía eléctrica y el cargo de asistencia por solo \$3.00 los cuales serán cobrados a través de su recibo mensual de CAESS, CLESA, EEO, DESUM y gozará de una atención personalizada las 24 horas del día, marcando o llamando al número de Emergencias **2207-8888** Lo único que le solicitamos es que pueda solicitar la asistencia en el momento que se le presenta.

3. Sr o Sra._____ ¿Estamos de acuerdo con la inversión de \$3.00 mensuales reflejado en su estado de cuenta como activación al servicio de asistencia?

SI: proceder a solicitar que le confirme el número de NIC de la factura de Energía Eléctrica (Numero de identificación de contrato, Que se encuentra en la esquina superior izquierda de su factura), y un documento de Identidad personal (DUI)

NO: (Sondear porque no está interesado(a) en el servicio. Rebatir primera objeción, mencionarle al cliente un par de beneficios y hacer nuevamente el cierre de venta)
Posibles Argumentos del cliente:

1. **No me interesa**
2. **En este momento no puedo tomar la decisión**
3. **Debo consultarlo con mi esposo(a)**
4. **No tengo trabajo, ni dinero**
5. **¿Lo puedo cancelar en cualquier momento?**
6. **Ya cuento con un servicio de asistencia**

Respuestas de Agente TMK

1. Comprendo Sr o Sra._____ que en este momento no esté interesado en nuestro servicio. ¿Pero imagínese que haría en caso de emergencia? ¿No le parece que es mejor prevenir que lamentar y estar preparados para este tipo de eventos?(**Hacer un nuevo cierre de venta**)
2. Todos estamos expuestos a cualquier tipo de emergencia; Pero este tipo de beneficio está hecho para usted y su familia. Tome usted la decisión en beneficio de la seguridad y ahorro de su familia. (**Hacer cierre de venta**)
3. ¡Muy bien! La opinión de su esposo(a) es importante para nosotros. Compruebe usted nuestro servicio y comuníquelo a su pareja que adquirió un excelente beneficio para usted y para el (ella). Imagínese el dinero que podría ahorrarse usted y su pareja con este Buen servicio.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	3 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

4. Comprendo su situación, sin embargo me gustaría sugerirle que no vea este beneficio como un gasto, sino más bien como un **ahorro** para su situación. Si llegara a sucederle alguna emergencia el costo de la atención sería mucho más elevado que el precio de este servicio.
(Hacer cierre de venta)
5. Sr. o Sra. _____ Nuestro servicio es tan bueno, que estamos seguros que si lo adquiere estará con nosotros por mucho tiempo. Pero le recordamos que esto no es un contrato.
(Asume la venta... Hacer nuevo cierre)
6. Entiendo, que ya tenga un servicio activo ¿Cuánto está pagando actualmente por ese servicio? (Comparar costos y resaltar nuestros beneficios), Reconozco Sr o Sra. _____ que la competencia es buena, pero nosotros somos mejores... **(Dar beneficios y hacer nuevo cierre de venta)**

DESPEDIDA

Le informamos que esta llamada ha sido grabada por controles de calidad y para respaldar su afiliación al programa de asistencia.

El Servicio de Asistencia **AES SOS** estará disponible para iniciar a utilizarlo dentro de 48 horas hábiles, a partir de este día, así mismo le informamos que estará llegando en su factura de consumo de energía eléctrica toda la información a detalle de este excelente Servicio de Asistencia.

Sr o Sra. _____ Bienvenido(a) al programa de Asistencia AESOS de AES El Salvador le recordamos que se verá reflejado en su Recibo de energía eléctrica del próximo mes con un cargo mensual por mantenimiento del Servicio de **\$3.00**,

Si no tiene ninguna duda me despido de usted Sr(a) _____. Ha sido usted muy amable en tomar mi llamada, Gracias por atenderme que tenga un excelente día.

“EN LOS CASOS QUE CLIENTE SOLICITE INFORMACION POR ESCRITO”

Sr. o Sra. _____ Bríndeme su correo electrónico para poder enviarle la información por escrito.