

Tema	Script	Instrucciones
Saludo	Buenos (días, tardes) podría comunicarme con el Sr. (a) _____ Le saluda _____ ejecutivo de cuenta de Banco de Finanzas ¿Me permite un momento de su tiempo, por favor? gracias • Respuesta si, pasar a argumento. • Respuesta no, en que momento le puedo regresar llamada. Sr. (a) _____ le informo que por motivos de control de calidad y mejora continua, esta llamada está siendo grabada.	• Identifíquese correctamente, diríjase con un tono seguro y cortés. • Sea muy cordial y transmita al cliente la importancia de la llamada.
Argumento	BDF pensando en su bienestar y el de su familia, le estará simplificando su vida dándole solución a las emergencias que puedan presentarse en su hogar, tales como: • Fugas de agua en tuberías superficiales externa • Cortos circuitos en breakers • Vidrios rotos por accidente de puertas y ventanas que den a la calle y no tengan protección • Cerrajería, por pérdida de llaves y que no tenga acceso a la vivienda Todo esto con sólo llamarnos. De inmediato acudiremos en su ayuda enviando técnicos especializados a su hogar y los gastos que se generen por mano de obra y materiales los asumimos nosotros, de acuerdo a las coberturas, dándole protección a Usted, su conyugue e hijos menores de 18 años, las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días feriados. Con su vehículo de uso particular, lo asistimos en • Cambio de llanta por la de repuesto en buen estado • Suministro de combustible necesario para llegar a la gasolinera más cercana • Paso de corriente • Cerrajería o el envío de una grúa por avería o colisión Le enviaremos a un proveedor sin costo alguno para usted, dentro de la cobertura, en caso de exceder dichos montos, sólo cancelaría la diferencia al proveedor. Adicional a esto que le mencioné, el programa le incluye: • Orientación médica telefónica las 24 horas del día • Si el doctor lo considera necesario, se le enviará el médico a domicilio • O el traslado en ambulancia al hospital más cercano • Además, orientación legal en casos civiles, penales y familiares. Las únicas zonas que no están cubiertas por el momento son la RAAN, RAAS, Rio San Juan, Nueva Segovia y Madriz por falta de infraestructura. Para todos estos problemas que le mencione usted puede llamarnos al número de emergencia 2270-3233, ¿podría usted tomar nota de este número, por favor? Hoy en día, servicios como estos tienen muy altos costos, pero gracias al programa de Soluciones BDF podrá simplificar su vida y sus gastos, pues al afiliarse con una pequeña cuota de mantenimiento la cual es de tan solo \$4.50 mensual, usted gozará de estos servicios que son muy buenos y necesarios.	• Transmita seguridad y satisfacción al cliente durante la conversación. • Cree al cliente la necesidad de todos los beneficios, brindar explicación, ejemplos reales. • Sea conciso, pero tratando siempre de interactuar con su cliente. • Explicar bien el costo del producto, las condiciones de pago y el costo adicional.

Doble cierre	Si la respuesta del cliente fue “está bien”, “ok”, “mmmju”, “bueno”, frases diferentes al sí acepto, actívelo, es necesario hacer un doble cierre. ¿Puedo tomar ése “está bien”, “ok”, “mmmju”, “bueno” como un sí de aceptación?	• Asegure que el cliente está consciente de lo que contrata y su precio
Cliente dice NO	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. (a) _____, ¿podría indicarme el motivo por el cuál no desea contar con el programa de asistencia que le proporciona el Banco de Finanzas? Dependiendo el motivo de cancelación se procede a dar manejo a la objeción.	• Crear más necesidad al cliente LABOR DE VENTA.
Despedida	¡Muchas gracias por la confianza depositada, de parte del programa Soluciones BDF, le deseamos que tenga un Feliz día!	• Cordialidad ante todo