



SERVICIO AL CLIENTE

GUION DE LLAMADAS: Campaña Cliente Excelente

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) le estamos llamando de servicio al cliente de Claro Panamá, ¿Con quien tengo el gusto de hablar?

Capturar Nombre

- Si la persona que contesta es el titular remitirse al Objetivo de la llamada.

Si la persona que contesta no es el titular, solicitar información de teléfonos de contacto para ubicar al titular o validar si es el encargado de la línea y pasar al Objetivo de la llamada.

- ¿Qué parentesco tiene con el titular? Clasificar el parentesco
 - Padre
 - Madre
 - Hermano (a)
 - Esposo (a)
 - Primo (a)
 - Abuelo (a)
 - Tío (a)
 - Nieto (a)
 - Sobrino (a)

OBJETIVO

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ el motivo de mi llamada se debe a que usted es un cliente preferencial para nuestra compañía Claro Panamá, por lo tanto estamos colocando a su disposición nuestro amplio portafolio de servicios de Valor Agregado, que incluye, Internet Móvil, equipos Blackberry, Windows Mobile (Smart Phone) y Planes de voz.

- Si el usuario (a) acepta recibir la información se continua con la pregunta 1, de lo contrario se pasa a la pregunta 3 (Manejo de Objeciones).

Pregunta_1: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ ¿en cual de nuestros servicio estaría usted esta interesado (a)? ...

- Según su respuesta se procede a detallar los excelentes beneficios, de los servicios en los que el cliente esta interesado, se realizan

ofrecimientos según nuestro amplio portafolio de servicios y teniendo en cuenta las condiciones comerciales, y si el usuario acepta, se continua con la pregunta 4, de lo contrario se pasa a la pregunta 3 (Manejo de Objeciones)

Pregunta_3: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo...
¿podríamos conocer el motivo por el cual decidió no tomar el ofrecimiento?

- Sondear al cliente y de acuerdo a los motivos, utilizar el guión de manejo de objeciones, luego de esto pasar al guión de despedida.

Pregunta_4: c ¿Cual de nuestros Centros de Atención al Cliente le queda cerca?

- Según su respuesta se procede, se direccionarlo a alguno de nuestros centros de atención y se agenda una cita con uno de nuestros consultores, o si el cliente prefiere se le ofrece realizar venta a domicilio; y se continua con la pregunta 5, de lo contrario debe indagar si tiene alguna duda hasta el momento y se procede a finalizar la llamada pasando al guión de despedida.

Pregunta 5.1: Si al Titular le interesa el ofrecimiento:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, Vamos a realizar la verificación de sus datos, con el fin de garantizar la seguridad en su línea celular, para lo cual voy a solicitarle me confirmar los siguientes datos... (Nombre, Cedula, Dirección, Teléfono de Contacto, Teléfono fijo de contacto, Fecha y Hora de Agendamiento).

Pregunta 5.2: Si al Tercero le interesa el ofrecimiento:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, para poder adquirir este beneficio, se requiere que el titular de la línea se dirija a uno de nuestros centros de atención al cliente y allí con mucho gusto, uno de nuestros consultores le colaborará con la asignación del servicio.

- Según sea el caso, se reporta al coordinador del CAC o se reportar la venta a domicilio y se procede a finalizar la llamada pasando al guión de despedida.

GUIÓN DE DESPEDIDA

Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, muchas gracias por su tiempo y atención, que tenga feliz día / tarde/ noche.

MANEJO OBJECIONES:

1. No tiene tiempo o punto cercano para realizar el trámite (Esta ocupado)

Respuesta sugerida: (Haga una pausa y piense) Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, Entiendo que una persona como usted disponga de poco tiempo. Por ello no me atrevería a robárselo si no estuviera seguro de que va a resultar de gran interés para usted. Le puedo indicar en menos de cinco minutos los beneficios de nuestro ofrecimiento.

2. No entiende de lo que le hablan

Respuesta sugerida: Lo siento Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, es culpa mía, a veces me dejo llevar por mi propio entusiasmo con respecto al producto. Dígame qué es lo que no ha entendido y lo vemos otra vez. ¿Le parece?

3. Probo algo parecido y no funcionó / Ya tuvo línea de Claro con mala experiencia

Respuesta sugerida: Lo siento Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, (haga una pausa), entiendo que se sienta desalentado al respecto y no quiera probar nada parecido otra vez. Puede que aquel producto no fuera el apropiado para sus necesidades. Permítame que le exponga por qué creo que el producto que le recomiendo es el adecuado para usted.

Respuesta sugerida: Siento que sea así Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, (Pausa) y lamento que le ocurriera, informaré al director de ello. Y le puedo contar algunas experiencias de clientes que actualmente se encuentran satisfechos con nuestro servicio.

4. Quizás más adelante

Respuesta sugerida: De acuerdo Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, comprendo. Todos tenemos problemas de presupuesto. Ante de fijar una fecha para una entrevista para más adelante, ¿podría decirme qué es lo que mas le ha gustado de mi propuesta? ¿Cuál de sus ventajas le parece más interesante?. (Tomar nota).

5. Le gusta pero esta indeciso o no estoy preparado

Respuesta sugerida: Gracias, me agrada que le guste la propuesta. (Indique las ventajas del plan) Esta son las ventajas que usted puede empezar a disfrutar de inmediato. Si su cliente permanece indeciso, pregúntale lo siguiente: ¿me podría decir que antepone a estas ventajas?, ¿existen otras personas implicadas en la decisión?

6. Espere a que hable con ... / No tiene poder de decisión

Respuesta sugerida: Entiendo que tenga que consultar con (persona que indique el cliente) o a su familia, antes de tomar una decisión. (Haga una pausa). Para ahorrarle tiempo, ¿podría llamar o hablar con (persona que indico el cliente) para explicarle las ventajas de mi propuesta?

Si la respuesta anterior no funciona diga:

De acuerdo, Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, ¿podríamos revisar la lista de características y ventajas? Luego puede evaluar con su (persona con quien tenga que consultar). ¿Cuándo puedo volver a llamarle (permanezca en silencio hasta que el cliente conteste)

De no recibir respuesta indique usted la fecha.

7. Solicita información por correo

Respuesta sugerida: No hay ningún problema, pero me gustaría indicarle los beneficios y ventajas de nuestra propuesta, si me permite unos minutos, no tardaré mucho. (Empiezo a explicar propuesta)

8. Es demasiado caro / Tarifas

Respuesta sugerida: Con relación a que lo encuentra costoso. Revisemos las ventajas que le ofrece este plan en relación al costo y vera que finalmente no es tanto como supone.

9. Lo pensaré

Respuesta sugerida: Pensárselo dos veces es una decisión sensata, repasemos las ventajas que le ofrezco. ¿Está de acuerdo?

10. Esta satisfecho con su operador actual

Respuesta sugerida: Estoy seguro que ha tomado buenas decisiones en el pasado, sin embargo estoy seguro que esta también será una buena decisión. Permítame ofrecerle nuestro producto, sus beneficios y ventajas y vera que también es muy conveniente para usted.

11. No esta interesado

Respuesta sugerida: entiendo que aun no le he dado muchas referencias sobre nuestro producto, si me permite mostrarles las ventajas del mismo. Estoy seguro que al conocerlo despertare su interés.

12. Tiene línea corporativa

Respuesta sugerida: Es bueno que mantenga una línea directa de su empresa, sin embargo no considera usted que una línea personal también le vendría bien para mantenerse en contacto con su familia, sin necesidad de estar limitado por los minutos que le otorga su compañía?

13. Menor de edad

Respuesta sugerida: podemos hablar con tu papa o mama, dime donde puedo localizar, se encuentra contigo, sino con gusto puedo llamarla mañana te parece bien a (indicar hora)

14. No quiere firmar Contrato

Respuesta sugerida: Entiendo que usted no esté considerando en estos momentos mantener un contrato, sin embargo puedo ofrecer la opción de una línea prepago. Existen muy buenos equipos a precios accesibles y nuestras tarifas son magnificas.
(Explicar planes prepago)

15. Cliente disgustado por llamarlo

Respuesta sugerida: ante todo Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, (en caso de tener el nombre del cliente), le pido disculpa de Claro Panamá por haberlo incomodado, no era esta nuestra intención. Si gusta puedo llamarlo en otro momento más oportuno si así le parece. (Esperar si da fecha de nueva llamada). Gracias y que tenga buenos días / tardes.

16. No suministra información

Respuesta sugerida: agradezco su atención, usted me dirá si puedo llamarle en otro momento más oportuno (esperar unos segundos para escuchar respuesta del cliente). Finalmente sino dice nada despedirse. Gracias por su atención que tenga buenos días / tardes.

17. No acepta sale del país

Respuesta sugerida: Sr. / Sra. (nombre del cliente), le parece bien que le llame al regreso de su viaje, con seguridad tendremos muy buenas promociones para usted. (Solicitar fecha para devolver la llamada).