



SERVICIO AL CLIENTE

GUION DE LLAMADAS: Campaña Alto Consumo.

APERTURA PARA CORPORATIVO

Agente:

Buenos días/tardes/noches, le habla (Nombre y apellido) de Claro, la red más rápida de todo Panamá. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Capturar Nombre

- Si la persona que contesta es la persona de contacto o Representante Legal si es remitirse al Objetivo de la llamada.

Si la persona que contesta solo es el usuario, 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

1. Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ nos estamos comunicando con Usted debido a que en el ciclo de facturación hemos detectado que los consumos de su línea exceden la capacidad de data incluida en el plan que Usted adquirió, por lo que se le estará aplicando la Política de Uso Justo, es decir que experimentará lentitud en el servicio de datos.

(Cuando se habla con el Rep. Legal o persona encargada se le indican las demás líneas que están en la misma situación. Si es el usuario con el que se habla, sólo se le indica sobre su línea)

Tomando en cuenta esto Sr. (apellido), Sra. (Nombre) _____ además de hacerle esta notificación y si sus consumos son como los generados este mes, nos gustaría recomendarle un plan con mayor capacidad de datos, con el fin de que el plan adquirido cubra mejor sus necesidades de comunicación.

2. Actualmente Usted cuenta con el plan _____ que le incluye ____ GB y le recomendamos el plan _____ (explicar condiciones)

Si acepta:

3. Este cambio se realizaría de forma inmediata y lo verá reflejado en su próxima factura.

Si NO acepta:

4. De acuerdo Sr. (apellido) _____, en este caso usted puede seguir navegando con una disminución en la velocidad hasta su nuevo ciclo de facturación.

GUIÓN DE DESPEDIDA

Sr. (apellido), Sra. (nombre) _____, Gracias por su atención y recuerde que Claro es la red en la que usted navega, descarga y disfruta a la máxima velocidad en cada rincón de éste gran País. Que tenga un feliz día/tarde/noche.

Política de Uso Justo: Cualquier paquete con servicio de datos para navegación por Internet ilimitado, permitirá por cada periodo de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red hasta la cantidad de GB incluidos en el paquete o plan adquirido; si éste límite es superado antes de finalizar el período, la velocidad de navegación será disminuida a un máximo de 128 Kbps por el tiempo restante. Al iniciar el siguiente período de facturación, se tendrá nuevamente acceso a los recursos disponibles de la red.

1. 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?
2. No quiero cambio de plan: “ Le recordamos que en éste caso, Usted podrá seguir navegando a una menor velocidad y una vez llegue su ciclo de facturación, el cual es el XX (informar fecha de ciclo) se restablecerá la velocidad de navegación. Adicionalmente, Usted cuenta con la opción de compra de paquetes. (Explicar condiciones).
3. Claro me está afectando porque me restringió para navegar: “ Sr (a) XXX, como se indicó, lo que se está aplicando es la política de uso justo, debido a que Usted ha excedido la capacidad contratada en su plan/paquete; razón por la cual puede navegar a una menor velocidad, hasta la fecha de su ciclo de facturación”
4. Es ilegal lo que Claro está haciendo: “ Señor (a), en Claro estamos procediendo de acuerdo a lo establecido en el contrato establecido al momento de adquisición de su línea celular, donde Usted aceptó, que según el tipo de plan o paquete de datos

contratado, si es superado el límite de consumo de acuerdo a su plan/paquete antes de finalizar su período de facturación, la velocidad de navegación será disminuida a un máximo de 128 Kbps por el tiempo que resta para comenzar su nuevo ciclo de facturación”