

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 07	
Título:	Script PROMERICA ASISTENCIA	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	1 de 3
		Fecha de Actualización: 07 enero 2014	

TEMA	DIALOGO																					
Saludo	Buenos (días, tardes o noches) Tengo el gusto con señor (a) _____ (nombre completo del cliente) mucho gusto Sr. (a) _____ mi nombre es _____ (nombre del ejecutivo) Asesor (a) de servicio de Promerica Asiste Como se encuentra el día hoy? Que bueno, me alegra Don/Doña _____ (nombre del cliente). El día de hoy queremos darle a conocer los beneficios que le ofrece a PROMERICA ASISTE a usted y su familia, esto a través de su Tarjeta de Credito Promerica Don/Doña _____ (nombre del cliente) por control de calidad de nuestro servicio y para su tranquilidad le informo, que esta llamada esta siendo grabada. El plan Promerica asiste, esta conformado por diferentes asistencias pensadas para apoyarle en esas situaciones imprevistas en: carretera, en el hogar, de viaje O imprevistos medicos.																					
Preguntas de Investigación	Don/Doña _____ permitame hacerle dos breves preguntas para que usted conozca cómo este programa le puede ayudar en su vida diaria? a) Tiene usted AUTO Don/Doña _____ (nombre del cliente)? <i>Respuesta positiva : SI</i> Estará de acuerdo conmigo que en carretera podemos llegar a requerir ayuda frente a una emergencia? <i>Cliente responde</i> Si usted va manejando y se le presenta alguna emergencia con su vehículo como: Quedarse sin batería, sin combustible, necesita el cambio de una llanta, o el servicio de una grúa, nosotros lo asistiremos con profesionales. El único requisito es que su auto no exceda de 20 años de antigüedad, que no sea de uso comercial o público y que no exceda los 3.5 toneladas de peso. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Asistencia apartir del KM "0"</th><th>Monto en dólares</th><th>Máximo de Eventos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auxilio Vial (cambio de llanta, paso de corriente,envio de gasolina)</td><td>\$ 50</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Remolque por averia o accidente</td><td>\$ 150</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Asistencia de Cerrajería</td><td>\$ 100</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Referencia de talleres (talleres autorizados)</td><td>Sin Límite</td><td>Sin límite</td></tr> <tr> <td>Traslado médico terrestre (ambulancia)</td><td>\$100</td><td>Sin límite</td></tr> <tr> <td>Referencias médicas (clínicas y especialistas)</td><td>Sin Límite</td><td>Sin límite</td></tr> </tbody> </table> b) Don/Doña (a) _____ (nombre del cliente), estara usted de acuerdo conmigo que encontrándose en su casa, puede llegar a requerir ayuda ante una EMERGENCIA? <i>Cliente responde</i>	Asistencia apartir del KM "0"	Monto en dólares	Máximo de Eventos	Auxilio Vial (cambio de llanta, paso de corriente,envio de gasolina)	\$ 50	3	Remolque por averia o accidente	\$ 150	3	Asistencia de Cerrajería	\$ 100	3	Referencia de talleres (talleres autorizados)	Sin Límite	Sin límite	Traslado médico terrestre (ambulancia)	\$100	Sin límite	Referencias médicas (clínicas y especialistas)	Sin Límite	Sin límite
Asistencia apartir del KM "0"	Monto en dólares	Máximo de Eventos																				
Auxilio Vial (cambio de llanta, paso de corriente,envio de gasolina)	\$ 50	3																				
Remolque por averia o accidente	\$ 150	3																				
Asistencia de Cerrajería	\$ 100	3																				
Referencia de talleres (talleres autorizados)	Sin Límite	Sin límite																				
Traslado médico terrestre (ambulancia)	\$100	Sin límite																				
Referencias médicas (clínicas y especialistas)	Sin Límite	Sin límite																				

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 07	
Título:	Script PROMERICA ASISTENCIA	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	2 de 3
		Fecha de Actualización: 07 enero 2014	

	Promerica Asiste le brinda asistencia en situaciones de emergencia que se le puedan presentar en su hogar, como: Fugas de agua en la tubería principal de su casa, cortocircuitos en el cableado principal de su casa, vidrios rotos en la fachada de su casa, entre otras; Para estas y otras situaciones contará con el envío de técnicos especializados como fontaneros, electricistas, vidrieros y/o cerrajeros que le ayudaran en su emergencia. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Asistencia en el hogar</th> <th>Monto en dólares</th> <th>Máximo de Eventos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Envío y pago de cerrajero</td> <td>\$ 75</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Envío y pago de electricista</td> <td>\$ 75</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Envío y pago de vidriero</td> <td>\$ 75</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Envío y pago de plomería</td> <td>\$ 75</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Referencia y coordinación de técnicos en el hogar</td> <td>Sin Límite</td> <td>Sin Límite</td> </tr> </tbody> </table> Estará de acuerdo conmigo que cuando necesitamos un servicio así, debemos encontrar a alguien de confianza, buscarlo, esperar el día que él pueda, va a cotizar días después, esperar varios días para que vaya a hacer el trabajo, el precio seguramente por la emergencia será mayor y sin ninguna garantía, además del peligro de que alguien sin respaldo de una empresa seria, entre a nuestro hogar, no lo cree? <i>Cliente Responde:</i>	Asistencia en el hogar	Monto en dólares	Máximo de Eventos	Envío y pago de cerrajero	\$ 75	2	Envío y pago de electricista	\$ 75	2	Envío y pago de vidriero	\$ 75	2	Envío y pago de plomería	\$ 75	2	Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia en el hogar	Monto en dólares	Máximo de Eventos																	
Envío y pago de cerrajero	\$ 75	2																	
Envío y pago de electricista	\$ 75	2																	
Envío y pago de vidriero	\$ 75	2																	
Envío y pago de plomería	\$ 75	2																	
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin Límite	Sin Límite																	
Preguntas de Investigación (Opcional – Para esfuerzo de ventas)	(Opcional por si debiera hacer esfuerzos de ventas) Tambien si tiene alguna duda LEGAL en materia civil, penal o familiar disponemos de consultas legales telefónicas las veces que ud lo desee. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Asistencia Legal</th> <th>Monto en dólares</th> <th>Máximo de Eventos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asistencia y defensa legal en accidentes automovilísticos.</td> <td>Sin Límite</td> <td>Sin Límite</td> </tr> <tr> <td>Asistencia Legal en caso de robo del vehículo</td> <td>Sin Límite</td> <td>Sin Límite</td> </tr> <tr> <td>Referencia y consultoria legal vía telefónica. (civil, penal y familiar)</td> <td>Sin Límite</td> <td>Sin Límite</td> </tr> </tbody> </table>	Asistencia Legal	Monto en dólares	Máximo de Eventos	Asistencia y defensa legal en accidentes automovilísticos.	Sin Límite	Sin Límite	Asistencia Legal en caso de robo del vehículo	Sin Límite	Sin Límite	Referencia y consultoria legal vía telefónica. (civil, penal y familiar)	Sin Límite	Sin Límite						
Asistencia Legal	Monto en dólares	Máximo de Eventos																	
Asistencia y defensa legal en accidentes automovilísticos.	Sin Límite	Sin Límite																	
Asistencia Legal en caso de robo del vehículo	Sin Límite	Sin Límite																	
Referencia y consultoria legal vía telefónica. (civil, penal y familiar)	Sin Límite	Sin Límite																	
Informacion del plan con monto.	Don/Doña____con los beneficios de PROMERICA ASISTE que le he mencionado con anterioridad usted, su Conyuge e Hijos menores de 18 años estarán protegidos, todo esto por solo \$6 dolares mensuales; es decir 3.000 colones aproximadamente por mes o lo que es lo mismo solo 100 colones diarios. Don/Dona___ estos servicios cuentan con un monto limite de asistencia establecido, en caso de exceder dichos montos ud solo debe cancelar la diferencia directamente con el proveedor. Asi mismo le recuerdo que algunas de nuestros servicios aplican únicamente en el GAM o EN CABECERAS DE PROVINCIA. Lo invitamos a conocer las condiciones generales y especificaciones de las asistencias en nuestra pagina																		

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC CR TMK 07	
Título:	Script PROMERICA ASISTENCIA	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	3 de 3
		Fecha de Actualización: 07 enero 2014	

	de internet www.promerica.fi.cr Y muy importante, En caso de requerir asistencia, llámenos de inmediato 24/7 al: 2211-6411 que de hoy en adelante será su número para emergencias.
CIERRE 1	Sr.(a) _____, únicamente con un SI de su parte 72 Horas hábiles posterior a mi llamada usted podrá disfrutar del plan de asistencia quedándole activo a partir de este momento, SI Don/Doña? Cliente debe decir claramente <u>SI,ACTIVELO O SI DE ACUERDO</u>
CIERRE 2	Le indico que después de 72 horas posterior a esta llamada usted podrá hacer uso de todas nuestras asistencias, quedándole activo a partir de este momento, SI DON/DOÑA_____?? Cliente debe decir claramente <u>SI,ACTIVELO O SI DE ACUERDO</u>
DESPEDIDA	Don (a) _____ Le doy la más cordial BIENVENIDA PROMERICA ASISTENCIA y le recuerdo que a partir de este momento USTED ACEPTÓ LA ACTIVACION del PLAN DE ASISTENCIA que al MES le representa \$6 DOLARES AL MES, mismo que se verán reflejados en SU PROXIMO ESTADO DE CUENTA, adicional a esto seria tan amable de poder facilitarme algún correo electrónico para poder enviarle toda la información correspondiente.? Muchas gracias por su atención y recuerde que para nuestro banco usted es lo más importante que tenemos. Buenos (días, tardes o noches)
Cliente dice que NO	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. , podría comentarnos por que razón no desea usted contar con nuestro programa de asistencia?