

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 04	
Título:	Guion de llamadas Banco Promerica	Versión:	4
		Hoja:	1 de 3
		Emisión:	15-Sep-05
		Actualización:	11-Ago-09

Tema	Diálogo	Instrucciones
Saludo	Buenos (días, tardes) le saluda (nombre del agente) de Banco Promerica podría hablar con él (la) Sr. (a) (Srita)_____ Muy Buenos días/Tardes Sra.(Srita)_____ le saludamos de Protección Permanente de Banco Promerica, mi nombre es (agente)_____ y le estamos saludando para darle buenas noticias.	Identifíquese correctamente, diríjase con un tono seguro y cortés. Sea muy cordial y transmita al cliente la importancia de la llamada.
Argumento	Nuestro excelente Servicio de Protección Permanente, pensando en protegerlo ante cualquier emergencia en su casa, en la calle, o en su vehículo y dándole protección contra Robo o Fraude para su tarjeta, algunos de los servicios en los que va obtener ayuda en su Plan de Protección Permanente son: - L e ayuda en la carretera por inconvenientes con su vehículo, brindándole el servicio de Grúas, Cambio de llantas, Apertura por dejar las llaves dentro de su carro o haberlas extraviado, Paso de Corriente y Envío de Gasolina. - Ayuda en su casa, auxiliándolo(a) con problemas de tuberías de agua rotas o tapadas, a restablecer el servicio de energía eléctrica por cualquier corto circuito, apertura de la puerta principal de su casa, ayuda de servicios de vidriería para cualquier ventana rota que ponga en peligro su vivienda. - También, le brindamos servicio médico con traslados de ambulancia y orientación medica telefónica. Uno de los servicios más importantes y exclusivos es que le brindamos protección contra robo y fraude del 100% de las compras fraudulentas y cobertura por fallecimiento hasta \$5,000.00 del límite de su tdc	Transmita seguridad, naturalidad y satisfacción al cliente durante la conversación.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 04	
Título:	Guion de llamadas Banco Promerica	Versión:	4
		Hoja:	2 de 3
		Emision:	15-Sep-05
		Actualizacion:	11-Ago-09

PRE CIERRE DE VENTA	Bueno... Para que pueda gozar de Protección Permanente de Banco Promerica y así tener el auxilio para usted y su familia en cualquier emergencia lo afiliamos a nuestro programa de asistencia....con solo una cuota mensual de \$____(según tdc) usted tendrá todos estos beneficios, Cuota que será reflejada a partir del siguiente estado de cuenta .	Trate de no dar cabida a preguntar por parte del cliente ya que puede poner en riesgo el cierre de la venta.
CIERRE	CIERRE DE VENTA Al adquirir su servicio queda protegido permanentemente con su familia Para su afiliación me brinda su fecha de nacimiento....R/_____ le confirmo sus últimos 4 dígitos donde vera reflejada la cuota del programa, estos son XXXX.....Gracias... Ahora solo recordándole que el costo del programa es de \$____, Reflejándose en su próximo estado de cuenta de la tarjeta que confirmamos, nuestro numero de Asistencia para estar siempre protegido es el 2283-3323 recuerde que estamos a su servicio las 24 horas del dia los 365 días del año.Le aseguro que ha tomado la mejor decisión para cuidar de Ud., y su familia!!jj	Déle calor a las frases que están resaltadas, le contribuirán a ganar la aceptación del cliente.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 04	
Título:	Guion de llamadas Banco Promerica	Versión:	4
		Hoja:	3 de 3
		Emisión:	15-Sep-05
		Actualización:	11-Ago-09

FIN DE LA LLAMADA	Gracias Sra. (Srita) _____ ha tomado la mejor decisión para cuidar de usd. Su esposo(a) y su familia!!!	Dar mucho entusiasmo y energia al formular la interrogante. Provea al cliente un tono diferente y de convencimiento.
CLIENTE DICE: "NO"	Si el Cliente "NO" esta interesado y no acepta la invitación a la promoción y afiliación Comprendemos... Sr.(a) Srita. Nos interesa mucho conocer el motivo por el cual ahora no esta interesado en el programa, de asistencia Protección Permanente?? HACER LABOR DE MANEJO DE OBJECIONES HACER LABOR DE VENTAS, para proceder nuevamente al intento de cierre de venta	Empezar a crear mas necesidades a los clientes LABOR DE VENTA