

Script T-Asiste

Buenos Días/Tardes/Noches, mi nombre es: _____ de GEA, una empresa especializada en la prestación y gestión de servicios de asistencia. Me habla el/la Sr. (a) _____ (El titular de la línea telefónica)?

1.1 **Si es el Titular, pasar al punto 2.**

1.2 **Titular no está disponible**, Solicitar un número adicional de contacto con el cliente o en qué horario puede llamar al cliente **(programar call back)**.

1.3 **Para dejar mensaje de voz al titular:** Sr(a) _____, le hablamos de GEA, para darle a conocer un nuevo servicio llamado T-Asiste para clientes Claro. Más adelante estaremos comunicándonos nuevamente con usted para ofrecerle más detalles sobre el mismo. Que pase un feliz resto del día/tarde/noche!

2. Cómo se siente Sr/Sra _____ en el día de hoy? El motivo de nuestra llamada es para explicarle de manera detallada el correo que usted recibió de nuestro servicio de asistencia T-Asiste, Me permite unos minutos de su tiempo?

2.1 Si, puedo hablar. **(Pasar al punto 3)**

2.2 No, llámeme más tarde. **Pasar al punto 2.4**

2.3 No, no me interesa. **(Pasar a punto 2.3.1).**

2.3.1 Sr. _____ sería tan amable de por favor indicarme por qué no le interesa escuchar nuestro nuevo servicio T-Asiste? **(Escuchar e insistir, pasar al punto 2.3.2)**

2.3.2 Le garantizo que este servicio posee amplios beneficios que usted no podrá rechazar. Me permitiría darle los detalles?

2.3.2.1 Ok, lo escucho **(Pasar al punto 3)**

2.3.2.2 No, no me interesa **(Pasar al punto 5)**

2.4 De acuerdo señor _____, a qué hora podría comunicarme nuevamente con usted? (esperar respuesta del cliente) Que pase un feliz resto del día, _____ le asistió.

3. Muchas gracias Sr (a) _____. Para garantizar la calidad de nuestro servicio le informo que esta llamada será grabada.

4. Por ser un potencial cliente valioso para GEA, hemos analizado los servicios que usted posee con Claro y queremos hablarle del servicio T-Asiste.

Este servicio podrá ser utilizado para solucionar casos de emergencia en su hogar, tales como fugas de agua, cortocircuitos, vidrios rotos, entre otros problemas, le enviaremos, plomeros, electricistas, vidrieros o cerrajeros que solucionarán su problema de forma inmediata sin que usted tenga que gastar en materiales ni mano de obra ya que dispondría de una excelente cobertura anual.

Además usted dispondrá las 24 horas del día de orientación médica telefónica mediante profesionales en medicina general para asesorar al afiliado sobre inquietudes médicas y orientarlo sobre síntomas que usted exprese, orientación legal telefónica en materia civil, penal y familiar. También gozaría de una muy completa asesoría para sus trámites personales, vehiculares y muchos servicios más.

Y eso no es todo ya que complementaríamos su servicio de asistencias otorgándole una póliza de seguro en caso de incendio en su hogar con un monto de cobertura hasta por RD\$600,000.00 pesos y una póliza de seguro de vida por muerte accidental con un monto de cobertura hasta por RD\$600,000.00. Ambas pólizas de seguro cuentan con el respaldo de la aseguradora Banreservas.

Algo muy importante es que el **programa incluye a su cónyuge e hijos menores de 18 de años** y podrá hacer uso **las 24 horas del día los 365 días del año**.

Todos estos beneficios puede obtenerlos por la suma de tan solo RD\$300.00 pesos más impuestos (RD\$354.00 precio con impuesto) contratando el servicio T-Asiste. Este valor lo verá reflejado todos los meses en su factura mensual de su plan de telefonía móvil de CLARO.

Con todos los beneficios que le ofrecemos está de acuerdo en activar este servicio?

4.1 Si, deseo el servicio **(pasar al punto 6)**

4.2 No me interesa. Sr. _____ sería tan amable de por favor indicarme por qué no le interesa el servicio o qué necesitaría que tenga el mismo para que usted lo acepte? **(Documentar razón de no venta y pasar al punto 5)**

5. Muchas gracias Sr. _____ por su valioso tiempo, de todas formas, en caso de cambio de opinión, puede contactarnos al número ***333** para obtener el servicio mayor información y/o contratar el servicio. Recuerde que para GEA usted y su familia son importantes. Le deseo un feliz resto del día, _____ le asistió.

6. Confirmación de Venta

6.1 Cliente aceptó la oferta

Sr(a)_____ Gracias por confiar en nosotros, usted ha aceptado la contratación y activación del servicio de T-Asiste, con un costo mensual de \$300 pesos más impuestos y que será cargado todos los meses en su **factura del servicio móvil de claro que tiene contratado**

Favor proporcionarnos su correo electrónico para enviarle los términos y condiciones del servicio por esta vía.

Le informamos que luego de 72 horas de contratado el servicio usted podrá hacer uso del mismo llamando al número ***333** desde su celular CLARO y/o el número 809-920-2009 desde cualquier número fijo de Claro. Para mayor conveniencia de usted le estaremos enviando este número a su celular en un mensaje de texto.

Recuerde que para GEA usted y su familia son importantes. Le deseo un feliz resto del día!
 _____ le asistió.

7. Muchas gracias Sr./Sra _____ por su tiempo. Mi nombre es _____ de GEA, que disfrute su nuevo servicio, le recordamos que esta llamada ha sido grabada para cualquier aclaración con respecto a la misma y que para cualquier información adicional puede contactarnos en el número *333, pase usted feliz día/tarde/noches.

Manejo de Objeciones:

1. Ante la pregunta, **Cuál sería la respuesta a la pregunta, quién le dio mi número de teléfono ¿?), el representante deberá responder?**

Sr. Cliente está fuera de mi alcance ya que nosotros recibimos la información final para contactar al cliente. Disculpe los inconvenientes que esto pudiera causarle.

2. **Que es el servicio T-asiste?**

Es un servicio de Asistencia y Asesoría para clientes móviles de Claro el cual incluye un seguro.

3. **La renta del servicio es cara:**

La gran gama de servicio y calidad que ofrecemos esta sobre los estándares del mercado.

4. Y cuál es la cobertura del servicio de Asistencia y Asesoría?

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	COPAGO	COBERTURA	EVENTOS
Servicio de Asistencia Hogar				
- Servicios de Cerrajería	RD\$ 2,240.00	-	100%	1
- Servicios de Plomería	RD\$ 2,240.00	-	100%	1
- Servicios de Electricidad	RD\$ 2,240.00	-	100%	1
- Servicios de Vidriería	RD\$ 2,240.00	-	100%	1
- Servicios de Conexión Técnicos en el Hogar	SIN LÍMITE	-	100%	SIN LÍMITE

*Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximo establecidos en el cuadro del presente numeral y a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	EVENTOS	Cobertura	ODA / COPARTICIPACION
- Orientación Médica Telefónica	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	100%	-

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	COPAGO	COBERTURA	EVENTOS
Servicio de Asistencia Legal				
- Consultoría Legal Vía Telefónica - o Civil - o Penal - o Familiar	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de Accidente de tránsito.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de infracción de tránsito.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de Robo del vehículo afiliado.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de Robo de la vivienda afiliada.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de Robo al afiliado.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asistencia Legal Telefónica en caso de fallecimiento del afiliado titular	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE

*Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximo establecidos en el cuadro del presente numeral y a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	COPAGO	COBERTURA	EVENTOS
Servicio de Asistencia en tramites				
- Asesoría y orientación para el alta y registro de vehículos nuevos.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para el alta y registro de vehículos usados.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para cambio de propietario.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para reposición de placas.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para reposición de marbete.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Orientación sobre pago de impuesto anual por uso de vehículo.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para obtener información del buró de crédito.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para obtener información de trámites del registro civil.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para realizar una consulta en el registro de título.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para realizar trámites de pasaporte y visas.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Asesoría y orientación para recuperación de documentos personales en caso de robo o extravío.	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	COPAGO	COBERTURA	EVENTOS
Servicio de Referencia y Coordinación				
- Centros y eventos culturales	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Referencia y Coordinación de cines y teatros	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Coordinar envío de flores y arreglos	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Referencia y Coordinación de Taxi Seguro	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE
- Referencia y Coordinación de Restaurantes	SIN LÍMITE	-	-	SIN LÍMITE

*Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximo establecidos en el cuadro del presente numeral y a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

5. Este servicio tiene algún tipo de penalidad por cancelación?

No aplica pago de penalidad por cancelación del servicio.

6. En caso del afiliado requerir el servicio de Asistencia Hogar, el personal que lo visite estará debidamente identificado y uniformado?

Si (pendiente de confirmar con GEA).