



SERVICIO AL CLIENTE

GUIÓN DE LLAMADAS: Campaña Referidos o Muévete Claro TV

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) le estamos llamando de Claro, la Red más rápida de Panamá ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

· Capturar Nombre y pasara al Objetivo de la llamada.

OBJETIVO

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ el motivo de mi llamada se debe a que nuestra compañía Claro Panamá, quiere darle a conocer nuestro servicio de TV Satelital, a tan solo 18.00 más impuestos en un plan básico que le incluyen 44 canales...

· Si el usuario acepta recibir la información se continua con la pregunta 1, de lo contrario se pasa a la pregunta 7 (Manejo de Objeciones).

Pregunta_1: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, ¿en la actualidad usted mantiene el servicio de Cable TV?... (Si su respuesta es Sí, pasa a la pregunta 2, si es NO pasa al ofrecimiento)

Pregunta_2: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, ¿Con cuál proveedor de servicio de Cable está afiliado? (Cable Onda, Cable & Wireless, Sky, Otros)

Pregunta_3: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, Aproximadamente ¿Cuánto paga por su servicio de Claro TV?

Pregunta_5: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, ¿Qué promociones le ofrece su proveedor actual?

· Se capturar esta información y según su repuesta, se procede a ofrecer los planes de Claro TV con sus paquetes de acuerdo a la necesidad del cliente, de lo contrario se pasa a la pregunta 7 (Manejo de Objeciones).

OFRECIMIENTO

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, en nuestra compañía, Usted puede gozar de un plan de Claro TV muy económico a sólo \$ 18.00 más impuestos que le incluyen 44 canales. De acuerdo a estudios, estos canales son los de mayor rating a nivel regional. Si desea también tenemos el plan avanzado y paquetes de películas. (Se le detalla al cliente de ser necesario)

Pregunta_5: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, Sería tan amable de informarnos su nombre completo y su número de cédula para que se coordine la visita del técnico y pueda comenzar a disfrutar de este excelente servicio?

Pregunta_7: Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo... ¿Sería Tan amable de informarnos 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.

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 verá 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 verá 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. 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.

15. 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.

16. 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).