



SERVICIO AL CLIENTE

GUION DE LLAMADAS: Campaña Retención

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) le estamos llamando de servicio al cliente de Claro Panamá, ¿Con quien tengo el gusto de hablar?

Capturar Nombre

- Si la persona que contesta es el titular remitirse al Objetivo de la llamada.

Si la persona que contesta no es el titular, 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

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ el motivo de mi llamada se debe a que usted realizo una solicitud de desactivación de su línea de (indicar plan o servicio contratado) y de acuerdo al informe la razón es (indicar motivo de la desactivación). ¿Nos confirma esta información por favor?

- Luego de la respuesta realizar la siguiente pregunta: Debido a su importancia como Cliente, deseamos conocer más ampliamente los motivos que lo llevaron a realizar esta solicitud, ya que estoy seguro que tenemos la solución, y pueda continuar utilizando los beneficios que le brinda Claro Panamá. ¿Está Usted de acuerdo?
- Si el usuario (a) acepta recibir la información se realizan las siguientes preguntas

Pregunta 1: Principalmente ¿Cuál fue el motivo de mayor peso por el cual decidió cancelar o cambiar a prepago su línea celular? Tomar la que más se aproxime.

Reducción de costos en la empresa
Fallas en roaming
Tiene dos o mas lineas no puede cancelar CFM
Se quedo sin trabajo
Incremento de tarifas
Empresa en Liquidacion
Empleado Retirado
Viaje
No necesita el servicio
Distribuidor asesoro desactivar linea
Mal información al momento de la Venta
Inconforme con envió de Mensajes Promocionales
Costo de LDI más económico
Inconvenientes de señal
Mejores precios de Equipo y Planes
Inconforme con Distribuidor
Inconforme con Facturación
Inconforme con Servicio al Cliente
La empresa donde trabaja se lo exige
No solución del inconveniente con la línea
No brinda información
Inconforme con el Servicio de Datos
Inconforme con gestión de Cobro
No está de acuerdo con el vencimiento de las recargas
Inconvenientes con el Equipo
La familia y sus conocidos son de otro operador
Portabilidad errada
Solicita contrato y es rechazado.
Problemas Internos Empresa
No está de acuerdo con el vencimiento de las recargas
No tiene facilidad de recarga
Considero complicado usar el servicio
Cierre de la empresa
Cambio a la Competencia por Precio
Cambio a la Competencia por Facilidad de Uso
Cambio a la Competencia por Calidad
Inconforme con el proceso de venta
Me dio la línea el vendedor sin solicitarla
El cargo fijo mensual lo considero alto
Terminación Unilateral Contrato

Pregunta 2: ¿En qué Centro de Atención Realizó la solicitud?

CAC Via España
CAC Albrook Mall
CAC Albrook Mall 2
CAC Los Pueblos
CAC Multiplaza

CAC Los Andes
CAC Metromall
CAC David
CAC Colón
CAC Chitré
CAC Penonomé
CAC West land Mall
Santiago

Pregunta 3 ¿Le realizaron algún ofrecimiento en el Centro de Atención al momento de solicitar la desactivación de la línea?

Respuestas Posibles Si – No Si la respuesta es afirmativa, preguntar ¿qué ofrecimiento le realizaron?

Perfecto Sr.(a)_____ también nos interesa saber:

Pregunta 4 ¿Además de la persona que le atendió inicialmente, algún otro Asesor del Centro le realizó algún ofrecimiento?

Respuestas posibles Si – No

(Luego de esto, Se realiza el ofrecimiento de acuerdo a los motivos que indica el cliente que se desea desactivar.)

Posterior a la Aceptación o No Aceptación del cliente:

Con el fin de mejorar nuestros servicios, nos gustaría hacerle algunas preguntas:

1. Cuánto tiempo había estado utilizando nuestro servicio de telefonía móvil que ha solicitado cancelar o cambiar a prepago? (Tomar esto de AC)
 - Menos de 6 meses
 - Más de 6 meses, pero menos de un año
 - De uno a tres años
 - Más de tres años
2. Con qué frecuencia realizaba llamadas o usaba su servicio (en caso de internet móvil)?
 - Una vez al día o más
 - 2 ó tres veces a la semana
 - Menos de una vez a la semana
3. En general que tan satisfecho estaba con el servicio que le ofrecíamos en Claro?
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho

En el caso de respuesta insatisfecho o muy insatisfecho hacer la siguiente pregunta:

4. Por favor díganos más a detalle la razón por la que no estaba satisfecho con el servicio
Indicar lo informado por el Cliente
-

Posible causa:

Falta de Cobertura:

En caso de que no se haya reportado a Ingeniería.

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Veo que aún no tenemos información del lugar específico del inconveniente ¿Me confirma por favor el(los) lugar(es) específico(s) en el(los) cual(es) presenta el inconveniente? ...

- Según su respuesta se procede a realizar un reporte de cobertura y se le informa al cliente que nos permita verificar para darle una respuesta y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales. Si aún no acepta, pasar al guión de despedida.

En caso de que se haya reportado a Ingeniería.

Sr.(Apellido) Sra. (Nombre) _____ Veo que luego de realizada la verificación con el área técnica, la señal no se garantiza en el área en la cual se encuentra, sin embargo también veo que se han realizado consumos mientras la línea ha estado activada. Esto nos indica que sí ha podido recibir el beneficio de comunicación móvil con nuestra tecnología de 3ra y 4ta Generación, la más rápida de todo Panamá.

- Según su respuesta, manejar las objeciones que realice el cliente en cuanto a la falta de cobertura en el lugar donde más lo utiliza para que continúe con el servicio y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales.
- Si es Internet móvil validar el consumo del cliente y en caso de que haya excedido la cantidad de Giga Bytes incluidos en su plan, explicar al cliente que no se trata de falta de señal sino de que ha incurrido en la Política de Uso Justo.

Problemas Personales o Económicos / No está utilizando el servicio

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo... ¿Conoce Usted a una persona a la cual le pueda ceder el contrato, con el fin de que esta persona se beneficie con nuestros servicios y de esta forma Usted no tendrá que realizar el pago por subsidio de equipo?

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo... ¿Qué le parece si le ofrecemos un plan más económico durante 6 meses? Este cambio tendría un costo sólo de \$ 24.99 más impuestos. Luego de este período Usted puede volver a solicitar su antiguo plan sin cargos adicionales.

- Sondear al cliente y de acuerdo a los motivos, utilizar el guión de manejo de objeciones, luego de esto pasar al guión de despedida.

Daño del Equipo (Fuera de Garantía) o Reportado como robo/pérdida:

Posible ofrecimiento:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo... En este caso le confirmo que tenemos una gran variedad de equipos a un precio económico. ¿En cuál equipo está usted interesado? (Ver el precio prepago del equipo e indicar al cliente para realizar la reposición de equipo)

Otro posible ofrecimiento:

Verificar la permanencia del cliente y ver la opción de Renovación Anticipada:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____ Lo entiendo... En este caso la opción que definitivamente le conviene, es realizar la renovación del contrato.

- El cliente debe tener 15 meses de permanencia como mínimo. De lo contrario, debe pagar el subsidio del equipo actual para eliminar la permanencia pendiente y luego realizar una renovación de contrato.
- Sondear al cliente y de acuerdo a los motivos, utilizar el guión de manejo de objeciones, luego de esto pasar al guión de despedida.

Viaje:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, con el fin de evitarle gastos adicionales por motivos de desactivación, que le parece si le ofrecemos la suspensión temporal de la línea sin costo. ¿Cuántos meses estará Usted de viaje?

- Según sea el caso, negociar con el cliente hasta 2 meses sin costo. Esto consiste en que no se le cobrarán las mensualidades al cliente por 2 meses y se le agregan 2 meses de permanencia al contrato. Si el cliente insiste en más tiempo, se debe elevar a Gerencia.
- Según su respuesta, manejar las objeciones que realice el cliente y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales. Si aún no acepta, pasar al guión de despedida.

Inconformidad con la Facturación:

- Luego de escuchar al cliente, se deben explicar los motivos de los cobros a los cuales hace referencia. Luego se le ofrece al cliente realizar un acuerdo de pago (Se debe realizar con el área de cobranzas).

- Según su respuesta, manejar las objeciones que realice el cliente y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales. Si aún no acepta, pasar al guión de despedida.

La Factura no le llega o llega tarde:

Sr (Apellido) Sra. (Nombre) _____, entiendo perfectamente. En este caso gusto podemos enviarle la factura mensualmente a su correo electrónico en formato PDF. Esto garantizaría que la factura le llegue hasta 5 días después de que se genere la misma en el sistema y de esta forma Usted puede continuar gozando de nuestros beneficios. Adicional también le brindo la opción de la herramienta del CAC Virtual, en el cual Usted puede visualizar su factura desde nuestra página de internet. (Explicar como se accede).

- Según su respuesta, manejar las objeciones que realice el cliente y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales. Si aún no acepta, pasar al guión de despedida.

Cambio a la Competencia:

- Luego de escuchar al cliente, se deben exponer los beneficios que tenemos en Claro versus los que le están ofreciendo en la competencia.
- Según su respuesta, manejar las objeciones que realice el cliente y de no aceptar, realizar ofrecimientos generales. Si aún no acepta, 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.

OFRECIMIENTOS GENERALES

- Cesión de Contrato
- Downgrade del Plan. Costo \$ 24.99
- Cambio de plan de Voz a Datos
- Cambio de plan de Datos a Voz
- Cambio a Prepago (Última opción)

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 vera 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 vera 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. No quiere firmar Contrato

Respuesta sugerida: Entiendo que usted no esté considerando en estos momentos mantener un contrato, sin embargo puedo ofrecer la opción de una línea prepago. Existen muy buenos equipos a precios accesibles y nuestras tarifas son magnificas.
(Explicar planes prepago)

15. 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.

16. 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.

17. 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).