

TEMA	DIALOGO
Apertura	Buenos días/tardes/, me comunica con el Sr. (a) _____, mucho gusto mi nombre es (<i>nombre del ejecutivo</i>) y le estoy llamando del grupo GEA en alianza con el Banco AV Villas. <i>¿Cómo está usted en el día de hoy? - Me alegra.</i> Sr. (a) _____ el motivo de mi llamada es contarle a cerca de un excelente programa que hemos diseñado con el Banco AV Villas para usted <i>¿Me permite un minuto para proceder a explicarle todos los beneficios? Gracias</i>
Argumento	Antes de continuar me permito informarle que esta llamada está siendo grabada y monitoreada para garantizar la calidad de la información. Sr. (a) _____, por ser un cliente preferencial tiene usted a su disposición nuestro servicio llamado "Asistencia Médica" <i>¿Ha escuchado o hecho uso de este servicio?</i> Pues déjeme comentarle que es un Programa de Asistencia Médica para usted y 4 miembros más de su familia, en el cual pueden contar con una gran variedad de médicos profesionales y especialistas dispuestos a asistirlos siempre. Primero que todo, tienen derecho al servicio de Fono Doctor <i>¿sabe usted de que se trata?</i> Sr. (a) estarán recibiendo las 24 horas del día y todos los días del año la mejor orientación médica telefónica, en donde por medio de una llamada se le hará el debido acompañamiento con el profesional a cargo a su solicitud bien sea por enfermedad o accidente, sin ningún costo y las veces que quiera. Ahora bien, si requiere la visita del Médico a Domicilio por accidente usted o cualquier miembro beneficiario, se hará a la mayor brevedad posible sin costo alguno las veces que requiera ya que manejamos nuestra propia red de proveedores, recuerde que la primer visita por enfermedad será gratis ya sea para usted o cualquiera de sus beneficiarios <i>¿Excelente verdad?</i> <i>(Si el cliente consulta por el valor de las siguientes visitas domiciliarias por enfermedad, se debe informar que se maneja un valor preferencial a consideración de quien atiende la solicitud)</i> Pero si se trata de un Accidente se enviará la Ambulancia con su equipo médico especializado a nivel nacional sin costo, las 24 horas del día, todos los días del año con 2 eventos al año para cada uno de las personas inscritas. <i>Preguntar, socializar o indagar al cliente.</i> Adicionalmente contara con el servicio de Segunda Opinión Médica con médicos especialistas que le brindaran una opinión frente al estudio del caso de algún diagnóstico inicial de una enfermedad con la cual tenga alguna duda. La cobertura es de dos (2) veces al año para usted y cada una de las personas inscritas.
Proveer servicio	Sr. (a) _____, con esta asistencia usted y su familia estarán protegidos por tan solo \$ 9.570 mensuales iva ya incluido, lo que representará un total al año de vigencia de \$114.840. Este valor será cargado al cupo de su Tarjeta de Crédito del Banco AvVillas. <i>(Preguntarle al cliente si quiere ser diferida la asistencia a otras cuotas - Máximo 12)</i>

Pregunta de cierre	Con los beneficios nombrados ¿Acepta la activación de este Programa de Asistencia? ...Si... (Continuar) ...No... (consultar el motivo del por qué)
Reformular Acuerdos Transferir Llamada Validación	Sr. (a) _____, usted ha aceptado la activación al programa llamado “Asistencia Médica” del grupo GEA en alianza con el Banco AV Villas por el cual se realizará un recargo de \$ _____ durante XX meses que corresponden al número de cuotas de su producto, el cual se verá reflejado hasta su próximo estado de cuenta. Le indico que después de 48 horas posteriores a esta llamada podrá hacer uso de todas nuestras asistencias, llamando: en Bogotá: 742 40 06 y la línea nacional gratuita 01 8000 180 193. (Si cliente lo pregunta: para la vinculación de los beneficiarios comuníquese a la línea de atención 742 23 36). La información brindada sea enviada por correo electrónico <i>Confirmar e-mail</i>. 742 23 36). Muchas gracias por su atención, ya lo dejo comunicado con el área de validación. Recuerde que hablo con (<i>nombre del ejecutivo</i>) del grupo GEA en alianza con el Banco AV Villas... No cuelgue...

OBSERVACIONES:

- ✚ CUANDO SE HAGA EL OFRECIMIENTO DE SEGUNDA OPINION MEDICA, OMITIR TRATAMIENTOS A SEGUIR, Y EXAMENES MEDICOS(ESO NO LO HACEMOS NOSOTROS)
- ✚ PRIMERA VISITA GRATIS, ES IMPORTANTE Y SE TOMARA EN CUENTA A LA HORA DE CALIFICAR LA LLAMADA.
- ✚ RECUERDE QUE ES DE SUMA IMPORTANCIA QUE EL CLIENTE LE QUEDE CLARO TODO EL PROGRAMA, CON LO QUE PUEDE CONTAR Y EL FUNCIONAMIENTO DEL MISMO.
- ✚ EL SERVICIO DE AMBULANCIA ES POR ACCIDENTE. (SI EL CLIENTE PREGUNTA, SE PUEDE PRESTAR LA AMBULANCIA POR EMERGENCIA).
- ✚ RECUERDE QUE EL GUION TIENE LAS CLAVES NECESARIAS PARA QUE AL CLIENTE LE QUEDE CLARA LA INFORMACION, PERO DEPENDE DE SU ESTRATEGIA COMERCIAL QUE ESTE, SEA EFECTIVO.

LA VIDA SIEMPRE VA A PONER OBSTACULOS, PERO LOS LIMITES TE LOS PONES TU.

