

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC_CR_TMK_60	
Título:	GUION DE LLAMADA OUTBOUND DAVIVIENDA FULL	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	1 de 4
		Fecha de Actualización: 29 julio 2015	

TEMA	DIALOGO																																	
Saludo	Buenos (días, tardes o noches) Tengo el gusto con señor (a)_____ (nombre completo del cliente) Cómo está? Mi nombre es ____ (nombre del ejecutivo), le llamo de parte de DAVIVIENDA ASISTENCIA como se encuentra el dia de hoy? El motivo de mi llamada es para darle a conocer los beneficios que DAVIVIENDA esta ofreciendo a los tarjetahabientes que cuentan con su tarjeta de crédito activa correcto? Don/doña_____ le informo que por calidad de nuestros servicio la llamada esta siendo grabada.																																	
Preguntas de Investigación	Para comentarle un poco, EL PLAN DE ASISTENCIA DAVIVIENDA FULL es un servicio que tal y como su nombre lo indica, le brinda mas de 55 asistencias para para que con solo una llamada usted este protegido con asistencia vial, en viajes al extranjero, médica, entre otras tanto para usted como su conyugue e hijos menores de 18 años. Imaginese don(a)_____ si se le presentará alguna emergencia con su vehiculo como por ejemplo: se quede sin batería, sin combustible, si necesita algún cambio de llanta o el servicio de alguna grua siempre y cuando el vehiculo se encuentra sobre la vía publica, lo asistiremos cuando lo necesite y en cualquier parte del país, el único requisito es que su auto no exceda los 20 años de antigüedad, que no sea de uso comercial o publico y que no exceda las 3.5 toneladas. (EJEMPLIFICA LA ASISTENCIA VIAL) <table><tr><th>ASISTENCIA A PARTIR DEL KM "0" (antigüedad máxima 20 años)</th><th>MAXIMO DE EVENTOS</th><th>MONTO MAXIMO EN DOLARES USD</th></tr><tr><td>REMOLQUE POR AVERIA O POR ACCIDENTE EN EL CAMINO</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>REMOLQUE POR AVERIA EN CASA O ESTACIONAMIENTO</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>AUXILIO VIAL CAMBIO DE LLANTA</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>AUXILIO VIAL PASO DE CORRIENTE</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>AUXILIO VIAL CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHICULO</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>AUXILIO VIAL ENVIO DE GASOLINA</td><td>3</td><td>\$100,00</td></tr><tr><td>TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente vial / Exc. GAM GEA)</td><td>3</td><td>SL</td></tr><tr><td>INFORMACION PREVIA A UN VIAJE</td><td>SL</td><td>SL</td></tr><tr><td>TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES</td><td>SL</td><td>SL</td></tr><tr><td>REFERENCIA DE TALLERES (Talleres autorizados)</td><td>SL</td><td>SL</td></tr></table> Imagínese Don (ña)_____, que pasaría si se le presentara a usted, su esposa o sus hijos menores de edad algún problema de salud donde no puedan trasladarse a un centro médico, o peor aún, tener que esperar más de 3 horas para que los atiendan y en la mayoría de los casos no nos prestan la atención ni el tiempo que merecemos??? a raíz de esto terminamos pagando altas sumas de dinero para lograr solucionar estas emergencias por medios privados. Básicamente Don (ña)_____ esto es lo que queremos evitar, mediante los médicos GENERALES que van a estar a su completa disposición, la veces que lo necesite y en el momento que lo requiera para poder brindar la protección a usted y los beneficiarios.	ASISTENCIA A PARTIR DEL KM "0" (antigüedad máxima 20 años)	MAXIMO DE EVENTOS	MONTO MAXIMO EN DOLARES USD	REMOLQUE POR AVERIA O POR ACCIDENTE EN EL CAMINO	3	\$100,00	REMOLQUE POR AVERIA EN CASA O ESTACIONAMIENTO	3	\$100,00	AUXILIO VIAL CAMBIO DE LLANTA	3	\$100,00	AUXILIO VIAL PASO DE CORRIENTE	3	\$100,00	AUXILIO VIAL CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHICULO	3	\$100,00	AUXILIO VIAL ENVIO DE GASOLINA	3	\$100,00	TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente vial / Exc. GAM GEA)	3	SL	INFORMACION PREVIA A UN VIAJE	SL	SL	TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	SL	SL	REFERENCIA DE TALLERES (Talleres autorizados)	SL	SL
ASISTENCIA A PARTIR DEL KM "0" (antigüedad máxima 20 años)	MAXIMO DE EVENTOS	MONTO MAXIMO EN DOLARES USD																																
REMOLQUE POR AVERIA O POR ACCIDENTE EN EL CAMINO	3	\$100,00																																
REMOLQUE POR AVERIA EN CASA O ESTACIONAMIENTO	3	\$100,00																																
AUXILIO VIAL CAMBIO DE LLANTA	3	\$100,00																																
AUXILIO VIAL PASO DE CORRIENTE	3	\$100,00																																
AUXILIO VIAL CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHICULO	3	\$100,00																																
AUXILIO VIAL ENVIO DE GASOLINA	3	\$100,00																																
TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente vial / Exc. GAM GEA)	3	SL																																
INFORMACION PREVIA A UN VIAJE	SL	SL																																
TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	SL	SL																																
REFERENCIA DE TALLERES (Talleres autorizados)	SL	SL																																

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC_CR_TMK_60	
Título:	GUION DE LLAMADA OUTBOUND DAVIVIENDA FULL	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	2 de 4
		Fecha de Actualización: 29 julio 2015	

Tambien Don (ña)_____, sabemos que tenemos la costumbre de auto medicarnos, cierto? Lo que queremos es que tenga a nuestros médicos siempre disponibles, para brindarle la mejor solución y cuente con el respaldo de un profesional en salud para tranquilidad, bienestar y seguridad de ustedes. Inclusive Don (ña)_____ si el doctor en línea valora que su emergencia es mayor, nosotros vamos a xcoordinar el envío del médico hasta la puerta de su casa siempre para estabilizar al paciente que lo requiera en el momento, siempre y cuando resida en el Gran Area Metropolitana. Dios quiera que esto nunca le suceda pero sabemos que una emergencia de salud puede ocurrir en cualquier momento.

ASISTENCIA MEDICA	MAXIMO DE EVENTOS	MONTO MAXIMO EN DOLARES USD
VISITA MEDICA A DOMICILIO EN CASO DE NECESIDAD	2	\$100,00
TRASLADO MEDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE EN HOGAR (exclusivo GAM GEA)	3	\$75,00
ORIENTACION MEDICA TELEFONICA 24 HRS.	SL	SL
COORDINACION DE AMBULANCIAS PRIVADAS (exclusivo GAM GEA)	SL	SL
COORDINACION DE MEDICOS A DOMICILIO	SL	SL
COORDINACION DE CITAS MEDICAS	SL	SL
REFERENCIA Y COORDINACION DE AMBULANCIAS PRIVADAS	SL	SL
REFERENCIA Y COORDINACION DE AMBULANCIAS PROGRAMADAS	SL	SL
REFERENCIA DE MEDICOS GENERALES, LABORATORIOS, CLINICAS Y HOSPITALES	SL	SL

Usted estaría de acuerdo conmigo en lo incomodo que es tener que hacer un destaqueo en tuberías cuando se nos presentan este tipo de eventualidades, para lo cual nosotros aparte de asistirle en su hogar con cerrajeros, electricistas, vidrieros y fontaneros le haremos el envío de un técnico en destaqueo de tuberías y asumiremos el gasto con un máximo de \$75, ayuda económica que usted no tendra que asumir. Importante mencionar que en las demas asistencia para su hogar vamos a asumir el costo de material y mano de obra hasta un monto máximo de \$75 usd por evento. (EJEMPLIFICA LA ASISTENCIA HOGAR)

ASISTENCIA EN EL HOGAR	MAXIMO DE EVENTOS	MONTO MAXIMO EN DOLARES USD
ENVIO Y PAGO DE FONTANERO AL HOGAR (incluye traslado, material y mano de obra)	3	\$75,00
ENVIO DE PLOMERO PARA DESTAQUEOS DE TUBERIAS DE DESAGUE (incluye traslado, material y mano de obra)	2	\$75,00
ENVIO DE CERRAJERO AL HOGAR (incluye traslado, material y mano de obra)	3	\$75,00
ENVIO DE VIDRIERO AL HOGAR (incluye traslado, material y mano de obra)	3	\$75,00
ENVIO DE ELECTRICISTA (incluye traslado, material y mano de obra)	3	\$75,00
ENVIO DE TECNICOS PARA REPARACION DE PORTONES ELECTRICOS DE GARAJE AL HOGAR (incluye traslado, material y mano de obra)	2	\$75,00
ENVIO DE SERVICIOS DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR	2	\$75,00
ENVIO DE SERVICIOS PARA FIJACION	2	\$75,00
REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DE PORTONES ELECTRICOS DE GARAJE	SL	SL
ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA LABORAL EN RELACIONES CON EL PERSONAL DOMESTICO	SL	SL
REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL EN EL HOGAR	SL	SL
REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN FUMIGACION PARA EL HOGAR	SL	SL
SERVICIO POR CONEXIÓN CON TECNICOS DEL HOGAR (albañilería, fontanería, limpieza de tanques septicos, electricistas etc)	SL	SL

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC_CR_TMK_60	
Título:	GUION DE LLAMADA OUTBOUND DAVIVIENDA FULL	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	3 de 4
		Fecha de Actualización: 29 julio 2015	

	Muy importante Don/Doña _____ algunas de nuestras asistencias se le brindan únicamente en el GRAN AREA METROPOLITANA y otras en cabeceras de provincia. Todos estos excelentes servicios cuentan con una ayuda económica establecida, en caso de exceder dicha ayuda solo tendría que cancelar la diferencia directamente al proveedor, así mismo cada servicio nuestro cuenta con un máximo de eventos al año.
Informacion del plan con monto.	Don o doña.(a) _____, este excelente producto que Davivienda le ofrece tiene una cuota de mantenimiento de tan sólo \$6 dolares mensuales reflejados hasta el próximo corte de su tarjeta de crédito.
Pregunta de Precierre	Le indico que después de 48 horas posterior a esta llamada usted podrá hacer uso de todas nuestras asistencias, quedandole activo a partir de este momento, SI DON/DOÑA _____ ??
Cierre venta	Tiene que existir una aceptación afirmativa del cliente (SI o ACTIVELO o ACEPTO o SI ACTIVEMELO o DE ACUERDO), como aceptación. En caso contrario aplicar doble cierre de venta
Doble cierre	Excelente Don (a) _____ entonces voy a tomar su respuesta como un SI a la activación, de acuerdo?? (DEBE EXISTIR UNA SEGUNDA RESPUESTA POR PARTE DEL CLIENTE)
Confirmación de venta	Unicamente para garantizar su seguridad y la aceptación del servicio podría facilitarme algun correo electrónico para enviarle toda la información de nuestro excelente programa?? Muchas gracias por la información brindada, por ultimo solo me queda invitarle a visitar nuestra pagina de internet www.davivienda.cr donde podrá conocer y leer nuestras condiciones generales de nuestro plan de asistencia y también brindarle nuestro numero de emergencia 2211-6515 el cual quedaría habilitado dentro de 48 horas posteriores a esta llamada.
DESPEDIDA	Muchas gracias por su confianza recuerde que para DAVIVIENDA Ud y su familia son nuestra razón de ser
Cliente dice que NO	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. , podría comentarnos por que razón no desea usted contar con el programa PLAN DE ASISTENCIA BASICO DAVIVIENDA?

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento DOC_CR_TMK_60	
Título:	GUION DE LLAMADA OUTBOUND DAVIVIENDA FULL	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	4 de 4
		Fecha de Actualización: 29 julio 2015	

	Si no se logra vencer la objeción se debe indicar lo siguiente: Antes de finalizar la llamada podría facilitarme algún correo electrónico donde le pueda enviar información que el banco desee brindarle?
--	---