

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento	
Título:	SCRIPT PLAN DE ASISTENCIA PARA SU TARJETA DEL BANCO POPULAR	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	1 de 3
		Fecha de Actualización: 03/09/2015	

TEMA	DIALOGO
Saludo	Buenos (días, tardes o noches) Tengo el gusto con señor (a)_____ (nombre completo del cliente) mucho gusto Sr. (a)_____ mi nombre es _____ (nombre del ejecutivo)_____ Asesor de servicio del Plan de Asistencia para su tarjeta del Banco Popular Como se encuentra el día hoy? Que bueno, me alegra Don/Dona_____ (nombre del cliente). El día de hoy queremos darle a conocer los beneficios que le ofrece el Plan de Asistencia para su tarjeta de crédito/débito del Banco Popular. Don/Dona_____ (nombre del cliente) por control de calidad de nuestro servicio y para su tranquilidad esta llamada esta siendo grabada. Este plan de asistencia esta conformado por diferentes tipos de asistencias pensadas para apoyarle en esas situaciones imprevistas en: carretera, en el hogar, de viaje o legal.
Preguntas de Investigación	Don/Dona_____ permitame hacerle dos breves preguntas para que usted conozca cómo este programa le puede ayudar en su vida diaria? a) Tiene usted AUTO Don/Dona_____ (nombre del cliente)? <i>Respuesta positiva : SI</i> Estará de acuerdo conmigo que en carretera podemos llegar a requerir ayuda frente a una emergencia? <i>Cliente responde</i> Si usted va manejando y se le presenta alguna emergencia con su vehículo como: Quedarse sin batería, sin combustible, necesita el cambio de una llanta, o el servicio de una grúa, nosotros lo asistiremos con profesionales. El único requisito es que su auto no exceda de 20 años de antigüedad, que no sea de uso comercial o público y que no exceda los 3.5 toneladas de peso. b) Don/Dona (a)_____ (nombre del cliente), estará usted de acuerdo conmigo que encontrándose en su casa, puede llegar a requerir ayuda ante una EMERGENCIA? <i>Cliente responde</i>

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento	
Título:	SCRIPT PLAN DE ASISTENCIA PARA SU TARJETA DEL BANCO POPULAR	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	2 de 3
		Fecha de Actualización: 03/09/2015	

	Usted estaría de acuerdo conmigo en lo incomodo que es encontrar una fuga de agua en la tubería principal de la casa o algún corto circuito en el cableado principal de su casa correcto?? A partir de este momento vamos a asisirile en su hogar con cerrajeros, electricistas, vidrieros y fontaneros, le haremos el envio de un técnico dependiendo de la emergencia y asumiremos el gasto con un máximo de hasta \$50, dicha ayuda económica no tendra que asumirla porque es parte del plan de asistencia que le estamos ofreciendo.
Preguntas de Investigación (Opcional – Para esfuerzo de ventas)	<i>(Opcional por si debiera hacer esfuerzos de ventas)</i> Tambien si tiene alguna duda LEGAL en materia civil, penal o familiar disponemos de consultas legales telefónicas las veces que ud lo desee.
Informacion del plan con monto.	Don/Dona____ con los beneficios que le he mencionado con anterioridad tanto usted como su Conyuge e Hijos menores de 18 años estarán totalmente protegidos por la modica suma de 1450 colones al mes, es decir 50 colones diarios, dicho monto se le verá reflejado hasta el próximo corte de su tarjeta de crédito. Don/Dona___ estos servicios cuentan con un monto de ayuda economica establecida, en caso de exceder dichos montos ud solo debe cancelar la diferencia directamente con el proveedor. Asi mismo le recuerdo que algunas de nuestros servicios aplican únicamente en el GAM o EN CABECERAS DE PROVINCIA. Y muy importante, En caso de requerir cualquier asistencia, llamenos de inmediato cualquier día a cualquier hora al: 2211-6373 que de hoy en adelante será su numero para emergencias.
CIERRE 1	Sr.(a)_____, únicamente con un SI de su parte 48 Horas hábiles posterior a mi llamada usted podrá disfrutar del plan de asistencia quedándole activo a partir de este momento, SI Don/Doña? Cliente debe decir claramente <u>SI,ACTIVELO O DE ACUERDO</u>
CIERRE 2	

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
Guion de llamada de salida		N° de Documento	
Título:	SCRIPT PLAN DE ASISTENCIA PARA SU TARJETA DEL BANCO POPULAR	Revisión:	ORIGINAL
		Hoja:	3 de 3
		Fecha de Actualización: 03/09/2015	

	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 ?? Cliente debe decir claramente <u>SI,ACTIVELO O DE ACUERDO</u>
Confirmacion de venta (**Usar en caso de no quedar claro el cierre anterior)	Don (a) _____ vo a tomar su respuesta como un SI para la activación, de acuerdo?????
DESPEDIDA	Don (a) _____ Le doy la más cordial BIENVENIDA a este excelente servicio y le recuerdo que a partir de este momento USTED ACEPTÓ LA ACTIVACION del PLAN DE ASISTENCIA que al MES le representa 1450 colones, mismos que se verán reflejados en SU PROXIMO ESTADO DE CUENTA. Asimismo lo invitamos a conocer las condiciones generales y especificaciones de las asistencias en nuestra pagina de internet www.popularenlinea.fi.cr. Muchas gracias por su atención y recuerde que para nuestro banco usted es lo más importante que tenemos. Buenos (días, tardes o noches)
Cliente dice que NO	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. , podría comentarnos por que razón no desea usted contar con nuestro programa de asistencia?