

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	1 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

Tema	Script	Observaciones
Presentación	Buenos Días/Tardes, Mi nombre es _____ representante de servicios de PROMERICA ASISTE. Me comunico con El o La Sr. (a) _____, Sr. (a) _____ Un placer saludarle. ¿Cómo se siente? Le informo que para efectos de calidad esta llamada será grabada. El motivo de nuestra llamada es para informarle que BANCO PROMERICA pensando en el bienestar de usted tiene a su disposición nuestro nuevo PROGRAMA para casos de emergencias.	- Ser Empático, ejemplo: Me alegra saber que está bien, qué bueno, lamento la situación sin embargo permítame informarle de un beneficio que quizás le mejore su día. - Responder al saludo del cliente, ejemplo: estoy bien, gracias por preguntar. - Agradecer por las respuestas dadas por el cliente. - (Es necesario repetir el nombre una vez sea comunicado con el cliente en caso de no ser quien conteste, recuerde escuchar el cliente ya que esto le da técnicas para ventas).
Argumento	El programa PROMERICA ASISTE, le permitirá a usted, su esposa(o) e hijos menores de edad estar prevenido ante cualquier situación de emergencia que se le presente, ofreciéndoles servicios de auxilio vial, asistencia en el hogar, médica y legal. Además para cada titular, ofrece Seguridad Vial: un resguardo mientras llegan otros servicios, en caso de persecución o inseguridad personal. Por ejemplo, si usted tiene una emergencia en el hogar como fugas de agua, cortocircuitos, vidrios rotos entre otros problemas contará con el envío de técnicos especializados, como plomeros, electricistas, vidrieros y cerrajeros, con servicio totalmente garantizado. ¿Qué le parece? Si se le presenta alguna emergencia con su vehículo, se queda sin batería, sin combustible, necesita el cambio de una llanta o el servicio una grúa, lo asistiremos con solo una llamada y cuando usted lo necesite. También si tiene alguna emergencia médica lo asistimos con ambulancia, orientación médica telefónica, visita médica domiciliaria,	- Recordar la entonación, la amabilidad y la buena dicción al realizar el argumento. - Brindar el beneficio y crear la necesidad del producto. - Resaltar que el costo como sólo \$5.00 pesos al día. - Realizar comparaciones de precio con artículos del día a día. - Apoyarse en las informaciones de Creación de necesidades. - Mantener el entusiasmo, la empatía y la actitud de otorgar un beneficio al cliente.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	2 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

	entre otros.	
Proveer servicio	Usted tendrá disponibles estos servicios por tan solo la mínima cuota de RD\$5.00 pesos por día que serán debitados de su Cuenta de Ahorros/Corriente o Tarjeta de Crédito. Y lo podrá usar 48 horas después de esta llamada marcándonos al número 809.920.2020. PROMERICA ASISTE le proporciona protección y asistencia personalizada permanente 24 horas al día 365 días al año. 1. Con todos los beneficios que ofrece este grandioso producto, ¿Está de acuerdo con activar el servicio? 2. Sr (a)._____ viendo el ahorro que representa este servicio, ¿desea empezar a aprovechar estos beneficios?	- Esperar respuesta del cliente y validar la aceptación con un SI, ACEPTO, CORRECTO, ASI ES. - (En caso de no aceptar producto, tomar en cuenta el manejo de objeción y preguntas frecuentes, recuerde siempre preguntar ¿Cuál es el motivo? ¿Podría saber la razón?) - Manejar 3 objeciones.
Pregunta de cierre	<i>Si el cliente dice SI/ACTIVALO/ACTIVAMELO (Aceptación clara)</i> Gracias por confiar en nosotros. <i>Con su aceptación, nos autoriza al débito mensual de RD\$ 150 de su cuenta/tarjeta.</i> Muchas gracias por su atención, que tenga usted un excelente día y le damos una grata bienvenida a formar parte de nuestra familia.	- Finalizar la llamada con empatía y mantener sonrisa telefónica.
Si el cliente decide no aceptar	Gracias por confiar en nosotros y permitirme conversar con usted Sr(a) _____ le recuerdo que su comentario es muy importante para nosotros y para mejorar nuestro servicio ¿Puede usted indicarme por cual motivo dejaría de adquirir el servicio en este momento? (Dependiendo el motivo, manejar las objeciones en base a Relación Costo/Beneficio).	- Anotar los datos importantes del cliente para ir incrementando el manejo de objeciones. - Mantener el mismo tono amable y servicial aun cuando el cliente ha decidido no aceptar el servicio.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	3 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

Doble cierre	Si el cliente dice “mmju”, “ahhhja”, “anja”, “OK”, “está bien”, “bueno” (se debe reforzar con el siguiente argumento de flujo de llamada) ¿Tomamos su respuesta “mmju”, “ahhhja”, “anja”, “OK”, “está bien”, “bueno” como una aceptación al programa de asistencia, de acuerdo? Se tiene que escuchar una aceptación clara	- Esperar respuesta del cliente y validar la aceptación con un SI, ACEPTO, CORRECTO, ASI ES. - Utilice la estrategia de llevar al cliente a su respuesta, Ejemplo: Le confirmo estaremos realizando la activación del servicio al día de hoy ¿Correcto?
---------------------	---	---

	<u>TABLA DE OBJECIONES Y CREACIÓN DE NECESIDADES</u>
Objeciones	- No me interesa: 1. Comprendo, pero le recuerdo que las emergencias llegan en el momento menos indicado y es bueno contar con un servicio como este, el cual le ofrece asistencia 24 horas a nivel nacional. 2. Imagínese Sr(a)_____ que pasaría en una emergencia? Que se quede sin combustible o necesite el servicio de una grúa, No cree que es mejor estar prevenido y más aun por tan mínima cuota de mantenimiento. 3. Imagine una emergencia en su AUTO (sin gasolina, falla mecánica, uso de una grúa, etc.) a media noche y llevando a toda su familia, ¿Cómo usted respondería a esta emergencia? 4. Imagine llegando a su HOGAR a altas horas de la noche y recuerda que dejo sus llaves dentro, ¿Cómo usted respondería a esta emergencia? 5. Nuestro programa de asistencias le ofrece un servicio que responde a las diversas emergencias que le puedan suceder, desde la simple pérdida de las llaves de su casa, fugas de agua, cortocircuitos, cristales rotos. Sr (a)._____Se ha puesto a pensar que para estas emergencias por lo general tenemos que buscar a un técnico, muchas veces sin experiencia y sin tener el dinero para que nos asista en el momento de la emergencia, exponiendo la seguridad de nuestra vivienda, pagando por materiales y por la mano de obra. Sin embargo es por ese motivo que de ahora en adelante podrá llamarnos y obtener asistencia de inmediato.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	4 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

	6. Sr. Sra._____ ¿Sabe usted cual es la importancia de tener a un asesor legal que nos ayude a conocer procedimientos legales que en la mayoría de los casos desconocemos? Es por ello que nuestro servicio le brindara esta asesoría legal telefónica las 24 horas del día para despejar dudas civiles, penales, o familiares permitiéndole tomar las decisiones correctas, por lo general una asesoría legal le cuesta entre \$1,000 y \$2,000 pesos por cada consulta que usted realice que con nuestro servicio dejaría de pagar ya que nosotros lo asumiremos en totalidad por usted, imagine los gastos que se va a ahorrar en asesoría. 7. Sr. Sra._____ ¿Sabe usted cual es la importancia de tener a un servicio de emergencia que le permita tener acceso a una ambulancia en caso de accidente o enfermedad? Este servicio es costoso, nosotros se lo incluiremos por sólo 5 pesos al día. - No Compro nada por teléfono: 8. Es comprensible que tal vez haya tenido una mala experiencia vía telefónica o por su seguridad usted no acceda a ventas por teléfono; créame!, yo me he encontrado en esa posición, para que usted pueda cerciorarse de la información brindada podrá llamarnos al 809-920-2020 (Persuadir al cliente, y definir una hora para nuevo contacto), también puede indicar al cliente anotar el nombre de la empresa, y su nombre). - Llame después estoy ocupado: 9. Entiendo Sr(a) que se encuentre ocupado, en la actualidad siempre estamos muy ocupados, solo permítame unos minutos de su tiempo. Correcto? (Intenta hacer preguntas de investigación) - Ya tengo seguro de Auto: 10. Le comprendo Sr._____, pero le confirmo que nosotros somos diferentes y le ofrecemos asistencia personalizada las 24 horas a nivel nacional e internacional y más allá de sólo el vehículo, también protegemos su hogar y su familia. 11. Entiendo Sr(a)._____, no obstante me imagino que pudiera ocurrir algo emergente fuera del alcance del seguro de su Auto y es mejor estar preparado ante ello, verdad? (informar la diferencia entre seguro y nuestra asistencia ejemplo: el seguro le cubre solo al vehículo que está asegurado, nosotros le cubrimos a usted como persona sin importar en el vehículo que se encuentre siempre y cuando sea privado y no exceda la antigüedad de 20 años)
--	---

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	5 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

	12. Entiendo pero el seguro de auto no le cubre la asistencia hogar. Imagínese un corto circuito en la madrugada nosotros le enviaremos un técnico sin importar la hora los 7 días de la semana. - Ya me habían llamado: 13. Sr./Sra. _____. Comprendo y disculpe tanta insistencia, pero es que a nosotros como BANCO PROMERICA nos preocupa su bienestar y protección; por esta razón nos interesa que cuente con nuestro programa, ya que usted es un cliente preferencial y queremos que este prevenido ante situaciones de emergencia. - Yo no puedo tomar decisiones / Yo no soy la persona autorizada: 14. Comprendo, pero Sr(a) _____ Nadie en su hogar se molestaría por tomar una decisión que ayude a brindar SEGURIDAD y AHORRO, verdad? - Ya mi esposo (a) lo tiene: 15. Entiendo, pero podría tener este como complemento al que ya tiene su pareja y más cuando lo que pagara no se compara a la gran cantidad de beneficios que tendrá con nosotros. - Voy a cancelar mi tarjeta: 16. Entiendo Sr(a). _____ pero automáticamente usted cancele la tarjeta la asistencia también se cancela. Desea la oportunidad de utilizar nuestro servicio y vera lo valioso que es para su seguridad - Yo voy al banco a contratarlo: 17. Comprendo, pero el motivo de nuestra llamada es para ahorrarle su tiempo que es tan valioso evitándole tener que visitar el banco y con su aceptación el programa lo puede empezar a utilizar en las próximas 48 horas. - Quiero ver la información antes o envíemela por correo: 18. A muy bien si me permite su correo para enviarle la información. Sr(a) _____, recuerde que este programa solo es para
--	--

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01	
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1
		Hoja:	6 de 7
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015	

	clientes distinguidos de BANCO PROMERICA razón por la cual sería bueno que aproveche la oportunidad de utilizar el mismo y cualquier duda solo me dice y le ayudo. - Tengo otros beneficios mejores: 19. Qué bien Sr(a) _____, eso quiere decir usted es una persona precavida, lo felicito; permítame solo indicarle que nosotros le ofrecemos un gran beneficio indicándole que solo pagaría 5.00 pesos diarios por este servicio. Y así podría tener este beneficio como complemento del que ya tiene. - Yo llamo en otro momento: 20. Entiendo Sr/Sra. Permítame y le recuerdo que esta promoción es por tiempo y cupo limitado. Y por ser usted un cliente preferencial la activación del servicio es sin costo solamente estaría pagando la cuota de mantenimiento de \$150 mensuales. - Yo tenía la asistencia y no fue lo que esperaba. 21. Comprendo y le ofrezco una disculpa, pero permítame indicarle que hemos realizado mejoras en nuestros servicios. Tomando en cuenta todas sus sugerencias. - No tengo trabajo, no tengo dinero. 22. Sr. (a) comprendo por la situación por la que está pasando, sin embargo me gustaría mencionarle que nuestro programa más que en gasto es un ahorro. (Indaga para ver si no es una objeción mas y puedas vencer con las anteriores) - No me interesa me voy de viaje. 23. Excelente al adquirir este programa usted estará tranquilo ya que su familia estará protegida aquí ante cualquier emergencia; porque este programa está diseñado por su conyugue e hijos menores de edad.
--	--

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL					
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC RD TMK 01			
Título:	SCRIPT O GUION DE VENTA PROMERICA ASISTE	Revisión:	1		
		Hoja:	7 de 7		
		Fecha de Actualización: 30-Sept-2015			
<table border="1" style="width: 100%; height: 50px;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td></td> </tr> </table>					

CONTROL DE CAMBIOS

No. De Rev.	Fecha	DESCRIPCION DEL CAMBIO
Original	21-Feb-13	Emisión Original
2	04-Jun-13	Se actualizo precio, producto cambio de 125 a 150
3	21-Sept-15	Se modificó forma y se agregaron observaciones para el personal.