

Tema	Diálogo	Instrucciones
Saludo	Buenos (días, tardes) Le saluda (nombre del agente) del Programa de Asistencia de Banco Promerica, Promerica Asiste, podría hablar con él (la) Sr. (a) (Srita.) _____ Muy Buenos Días/Tardes Sr. (a) (Srita.) _____ le saludamos de Promérica Asiste de Banco Promérica, mi nombre es (nombre del agente) El motivo de mi llamada es para informarle que Banco Promerica lo ha seleccionado gracias a su Nueva tarjeta de crédito (mencione el nombre de la tarjeta) para que pueda contar con nuestros excelentes servicios.	Identifíquese correctamente, diríjase con un tono seguro y cortés. Sea muy cordial y transmita al cliente la importancia de la llamada.
Argumento	Nuestro excelente Servicio de Promérica Asiste, pensando en protegerlo ante cualquier emergencia en su casa, en la calle, en su vehículo y en el extranjero le brinda: • Ayuda en la carretera por inconvenientes con su vehículo, brindándole el servicio de Grúas, Cambio de llantas, cerrajeros por dejar las llaves dentro de sus vehículos o haberlas extraviado, Paso de Corriente, Envío de Gasolina, Referencias Mecánicas y Envío de Chofer Profesional por Accidente. • Ayuda en su casa, auxiliándolo(a) con problemas de tuberías de agua rotas o tapadas, a restablecer el servicio de energía eléctrica por cualquier corto circuito, apertura de la puerta principal de su casa, ayuda de servicios de vidriería para cualquier ventana principal rota que ponga en peligro su vivienda. • También, le brindamos servicio médico con traslados de ambulancia, orientación médica telefónica, consultas médicas en clínicas de la red, visita médica domiciliar, Coordinación y envío de medicamentos a domicilio. • Asistencia legal telefónica en las áreas penal, civil, y familiar; asesoría por robo en el hogar y vehículo. • Además en el extranjero asistencia en la búsqueda de equipaje, gastos médicos y hospitalización, repatriación por fallecimiento, entre otros.	Transmita seguridad, naturalidad y satisfacción al cliente durante la conversación.
PRE CIERRE DE VENTA	Para que pueda gozar de Promérica Asiste de Banco Promérica la única inversión que tiene que realizar es una cuota mensual de \$4.35 (IVA Incluido) reflejada a partir de su próximo estado de cuenta y con esta inversión estarán protegidos usted y su familia ante cualquier emergencia las 24 horas del día llamando a nuestro numero de emergencias 2283-3323.	Trate de no dar cabida a preguntar por parte del cliente ya que puede poner en riesgo el cierre de la venta.

Argumento Up Grade	Además de todos estos grandes beneficios usted puede adicionar otras asistencias de su interés como: • Asistencia Mascotas: brindándole asistencia hasta la puerta de su casa con un médico veterinario en caso de cualquier emergencia, consulta telefónica medica veterinaria, envío de alimentos y medicamentos para su mascota a domicilio y Referencias y coordinación de multi servicios para su mascota (Transporte por emergencia o citas programadas, paseadores de mascota, servicios funerarios y hospital de mascota). • Asistencia Adulto Mayor: brindándole auxilio en su hogar para instalaciones y soluciones básicas (Handyman), Asesoría técnica y de ayuda en el uso técnico de PCS, equipos de entretenimiento, audio y video; envío de mecánico por fallas menores del vehículo IN SITU, Ayuda y orientación telefónica sobre direcciones de restaurantes, oficinas, etc. Orientación medica, línea de apoyo y acompañamiento telefónico, control de medicamentos programados, envío de medicamentos a domicilio. • Asistencia Conductor designado: Conductor asignado en caso de estado de ebriedad del afiliado, extravío o perdida de los documentos legales para poder conducir y por enfermedad, urgencia médica o consumo de medicamentos. • Fitness Assit: brindándole asistencia con traslado en ambulancias por accidente en competencia y prácticas deportivas, consulta con un medico fisiólogo por accidente en competencia y prácticas deportivas, envío de médico general en caso de accidente en competencia o prácticas deportivas, información de competencias y eventos deportivos próximos a fin de que el afiliado obtenga la información necesaria sobre el deporte que practica. Tips de entrenamiento con personal altamente capacitado vía teléfono, Orientación telefónica con nutricionista y asistencia técnica para configuración de aplicaciones de entrenamiento. Por un monto total de \$5.60 (IVA incluido) como cuota de mantenimiento mensual. (\$1.25 (IVA incluido) adicional a su cuota de mantenimiento mensual de \$4.35 (IVA incluido))	
--------------------------------------	--	--

CIERRE	CIERRE DE VENTA ¿Estamos de acuerdo con la inversión de \$4.35 (IVA Incluido) ó \$5.60 (IVA Incluido) (precio dependerá si el cliente tomó solo el Promerica Asiste o Promerica Asiste + Up Grade) mensuales reflejados a partir de su próximo estado de cuenta como activación al servicio de asistencia?	Dele calor a las frases que están resaltadas, le contribuirán a ganar la aceptación del cliente.
FIN DE LA LLAMADA	Le damos la más cordial bienvenida a su Programa de Asistencia Promerica Asiste, recordándole que su primera inversión de \$4.35 / \$5.60 se le verá reflejado a partir de su próximo estado de cuenta Gracias Sr. (a) (Srita.)_____ ha tomado la mejor decisión para cuidar de usted, su esposo(a) y su familia!!!	Dar mucho entusiasmo y energía al formular la interrogante. Provea al cliente un tono diferente y de convencimiento.
CLIENTE DICE: "NO"	<i>Si el Cliente "NO" está interesado y no acepta la invitación a la promoción y afiliación</i> Comprendemos... Sr.(a) (Srita.) Nos interesa mucho conocer el motivo por el cual ahora no está interesado en el programa, de asistencia Promérica Asiste??? HACER LABOR DE MANEJO DE OBJECIONES HACER LABOR DE VENTAS, para proceder nuevamente al intento de cierre de venta	Empezar a crear más necesidades a los clientes LABOR DE VENTA

