

Saludo	"Buenos días " / "Buenas Tardes" Sr/Sra. _____ Mi nombre es _____ y le llamo de parte de Movistar para poner a su disposición el programa de atención a emergencias más completo en Nicaragua. El plan de <u>Asistencia Inmediata</u> que Movistar tiene para Usted y su familia le garantiza Atención Vial, Hogar, Médica, Legal y más de 30 servicios de emergencia en el momento que usted lo necesite. ¿Me permite unos minutos para explicarle los grandes beneficios de este programa? Si la respuesta es positiva: pasar a argumento. Si la respuesta en Negativa: Le parece que el regrese la llamada, en otra ocasión?	Identifíquese correctamente, dirijase con un tono seguro y cortés. Sea muy cordial y <u>transmita al cliente la importancia de la llamada.</u>
Argumento	Le ofrecemos asistencia vial para su vehículo de uso particular apoyándolo con: - Cambio de llanta por la de repuesto en buen estado - Suministro de combustible hasta por un galón contra factura - Paso de corriente a la batería - Cerrajería para la apertura de la puerta de su vehículo - Reparación menor en donde se localice el vehículo dentro de las zonas de cobertura - Envío de una grúa por avería o colisión para el traslado de su vehículo dentro de la cobertura del programa, en caso de exceder dichos montos, solo cancelaría la diferencia al proveedor. - Todos estos beneficios aplican para los vehículos que no excedan 20 años de antigüedad Pensando en su bienestar y el de su familia, contamos con un plan de asistencia para su hogar que incluye el material y la mano de obra de acuerdo a las condiciones de cobertura en este plan, que facilitará su vida dándole solución a las emergencias que puedan presentarse con servicios de: - Plomería como fugas de agua en tubería superficial - Técnico electricista cuando se produzca falta de energía debido a un corto circuito - Cerrajería en caso de pérdida de las llaves para la puerta principal - Vidriería cuando ocurra un hecho imprevisto y se rompan los vidrios de puertas o ventanas ubicadas en la fachada de su vivienda y que den hacia la calle, pudiendo poner en riesgo la seguridad de su familia - Referencia telefónica de proveedores seguros y de calidad En caso de que se le presenten emergencias de orden médico, Movistar pone a su disposición: - Orientaciones médicas telefónicas las 24 horas, los 365 días del año - Servicio médico a domicilio si en la orientación amerita la visita - Si la emergencia lo requiere enviaremos una ambulancia para el traslado al centro médico más cercano También le vamos a apoyar con asistencia en aspectos de tipo legal a través de: - Asesoría telefónica en caso de robo de vivienda o automóvil - Asesoría jurídica telefónica en materia penal, civil y familiar Además, en sus viajes a El Salvador, Guatemala y Panamá, tendrá disponible: - Servicios médicos, viales y legales - Hotel por prescripción médica Si es casado y tiene hijos menores a 18 años, tanto su cónyuge como sus hijos están protegidos dentro del programa, lo que significa que al momento que se le presente una contingencia, ellos contarán con la asistencia. Le recuerdo que todos los costos dentro de la cobertura son asumidos por el programa de acuerdo a las condiciones del mismo.	Transmita seguridad y satisfacción al cliente durante la conversación. Trate de no dar cabida a preguntas por parte cliente que puedan poner el riesgo del cierre de la venta. Dele calor a las frases que están resaltadas, le contribuirán a ganar la aceptación del cliente.
Provisión de precio	Sr. (Sra.) _____, Usted podrá disponer de todas estos beneficios por una mínima inversión de tan solo U\$ 2.90 + IVA por mes, la cual será cargada en su factura mensual con Movistar.	Dar a notar que es un valor muy pequeño y hacer hincapié que incluye a toda la familia.

Pregunta de cierre	Sr. (Sra.) _____, ¿Está de acuerdo con la activación del servicio de Asistencia Inmediata? ¿Correcto? - Verificar que la respuesta sea muy exacta es decir que el cliente indique Si, acepto - Solicitar Número de cédula (Importante que el cliente sea quien la proporcione) - Solicitar Número Telefónico que no sea su celular - Solicitar correo electrónico para enviar información del producto asistencial	Dar mucho entusiasmo y energía al formular la interrogante
Doble Cierre de Venta	(Si el cliente dice “mmju”, “ahhja”, “OK”, “está bien”, “bueno”, perfecto; debes reforzar con el siguiente argumento): Sr. (a) _____ (nombre del cliente) entiendo, voy a tomar su _____ (palabra que uso el cliente diferente a SI, ACTIVELO, DESCUENTELO) _____ como una aceptación de activación al servicio, ¿correcto? Le doy la bienvenida al programa Asistencia Inmediata Movistar, mi nombre es _____ (nombre del vendedor) _____ que pase buen día.	
Cliente dice “SI”	- Usted podrá hacer uso del servicio dentro de 48 horas. - Para solicitar asistencia, contáctenos llamando gratis al número *222 desde su movistar o al (505) 22785222 desde cualquier teléfono nacional o desde el extranjero. - Favor tome nota de estos números. A nombre de Movistar le doy la más cordial bienvenida le atendió: _____ Agradeciendo la atención brindada.	Hacer sentir al cliente que a partir de ahora su seguridad es un tema cubierto sin importar horas y días.
Cliente dice “NO”	Su comentario es muy importante para nosotros Sr. (Sra.) _____, puede indicarme ¿por qué no desea contar con los beneficios extraordinarios del programa de asistencia que le proporciona Movistar? Dependiendo el motivo de cancelación se procede la labor de venta.	<u>Hacer sentir que está renunciando a un beneficio extraordinario</u> Empezar a crear más necesidades a los clientes LABOR DE VENTA.