

Saludo	Muy buenos días (tardes), podría comunicarme por favor con el (la) Sr.(a) _____ (pausa confirmar titular). Gracias por atender mi llamada le saluda _____ de la gerencia de tarjetas de crédito de La fise Bancentro, como está el día de hoy?	Identifíquese correctamente, diríjase con un tono seguro y cortés. Sea muy cordial y transmita al cliente la importancia de la llamada.
Introducción	El motivo de mi llamada es para informarle del nuevo servicio de asistencia con el que usted y su familia contarán gracias a su tarjeta de crédito La fise Bancentro, me permite un minuto de su tiempo para explicarle los servicios con los que usted puede disponer?	
Informe de grabación de llamada	(Cliente dice sí) Muchas gracias por recibir mi llamada, le pido por favor me confirme suconfirme número su denúmero de cedula por razones de seguridad para usted. Su número de cedula es: _____. Sr.(a) _____ le informo que por motivos de control de calidad y mejora continua, esta llamada está siendo grabada.	
Nuevos beneficios	Sr.(a) _____ el servicio de asistencia en emergencias que estamos ofreciéndoles lo ayudara como ya se lo mencione en emergencias que pueda surgirle en el hogar como fugas de agua en tuberías superficiales, cortos circuitos, vidrios rotos en ventanas o puertas de la fachada principal de su vivienda que dé hacia la calle y no tengan protección, en caso de pérdida de llaves, le damos solución con la apertura de la puerta principal de su vivienda, usted nos llama e inmediatamente acudiremos en su ayuda enviando nuestros técnicos y los gastos que se generen por mano de obra y materiales los asumimos nosotros hasta por un monto de 75 dólares por evento. Sr.(a) _____ en qué departamento habita? _____. Las únicas zonas que no están cubiertas por falta de infraestructura, son: RAAN, RAAS, Rio San Juan, Nueva Segovia y Madriz. Sr.(a) usted tiene vehículo de uso particular? (Cliente dice sí) Qué año es su vehículo? (Excede los 25 años de antigüedad pasar a la asistencia medica) En caso de emergencia con su vehículo también lo asistimos en cambio de llanta, por la llanta de repuesto en buen estado, suministro de combustible contra factura, paso de corriente, cerrajería para abrir la puerta de su vehículo y grúa por colisión o avería mecánica. Y eso no es todo, ya que el programa le incluye en caso de emergencia la orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, un médico a domicilio si en la orientación amerita la visita del médico y si la emergencia lo requiere el envío de una ambulancia; orientación legal telefónica en casos civiles, penales y familiares, y el envío de un abogado al lugar de una colisión o de una emergencia. Usted, su esposa y todos sus hijos menores de 18 años ya están cubiertos con este excelente servicio de asistencia donde se da atención personalizada permanentemente las 24 horas, los 365 días del año inclusive madrugadas y días feriados, además el programa es regional, por lo que tendrá cobertura a nivel nacional e internacional. Y por si fuera poco, por ser usted un cliente exclusivo le estaremos brindando un mes gratis a partir activación del programa.	Transmita seguridad y satisfacción al cliente durante la conversación. Crearle la necesidad al cliente de todos estos nuevos beneficios, brindar explicación, ejemplos reales.
Información del costo	Sr.(a) _____ usted contará con todos estos excelentes beneficios por la mínima cuota de mantenimiento fija de tan solo US\$ 4.00 dólares mensuales y le recuerdo que este valor ya incluye a su esposa e hijos menores de 18 años, además, le recuerdo que todos los costos de mano de obra, materiales y movilización de los proveedores son asumidos por Lafise Bancentro dentro de la cobertura. Sr.(a) _____, usted podrá hacer uso de la gama de servicios de asistencia con solo llamarnos al teléfono que le doy a continuación, tiene donde anotar? El teléfono es 2280-9020, le confirmo el número nuevamente 2280-9020. Sr.(a) _____ entonces con todos estos excelentes beneficios usted SI está de acuerdo en que le activemos el servicio y gozar de los beneficios que anteriormente le mencioné?	Explicar bien el costo



SCRIPT DE VENTA LAFISE BANCENTRO

Confirmación de venta	Este servicio entrara en vigencia dentro de 48 horas. Le recuerdo que el número de asistencia es el 2280-9020 A partir de este momento su seguridad y la de su familia están en nuestras manos. Gracias por su atención y por preferir Lafise Bancentro!!!	Hacer sentir al cliente que a partir de ahora su seguridad es un tema cubierto en todo momento.
Cliente dice NO	Su comentario es muy importante para nosotros, podría comentarnos el por qué no desea adquirir los beneficios mencionados. Gracias Sr.(a) _____ por su tiempo en caso que usted desee información adicional o afiliarse con nosotros en un futuro, puede contactarnos al 2280-9020 o visitarnos en cualquiera de nuestras sucursales en todo el país. Gracias por su atención y por preferir Lafise Bancentro!!!	Reforzar la venta

Con formato: Centrado