



SERVICIO A CLIENTES

GUION DE LLAMADAS: Campaña de Bienvenida Prepago

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) de servicio al cliente de Claro Panamá, el día de hoy deseamos darle las gracias por habernos escogido como su operador de telefonía celular prepago. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

- Si la persona que contesta es el titular remitirse a la pregunta 1.
- Si la persona que contesta no es el titular, preguntar:

¿Es usted el usuario de la línea celular?

Si...

- ¿Me confirma su nombre por favor? Capturar Nombre
- ¿Qué parentesco tiene con el titular? Clasificar el parentesco
 - ❖ Padre
 - ❖ Madre
 - ❖ Hermano (a)
 - ❖ Esposo (a)
 - ❖ Primo (a)
 - ❖ Abuelo (a)
 - ❖ Tío (a)
 - ❖ Nieto (a)
 - ❖ Sobrino (a)
 - ❖ Hijo (a)

Luego de clasificar el parentesco, pasar al objetivo de la llamada (Pregunta 1), de lo contrario solicitar información de teléfonos de contacto para ubicar al titular y pasar a la despedida.

OBJETIVO

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ el motivo de mi llamada es para darle una cordial bienvenida a Claro, informarle los servicios a los cuales usted podrá acceder con nosotros y verificar algunos datos que usted suministro en el momento de realizar la portabilidad... ¿De acuerdo Sr. _____?

Le informamos que esta llamada puede estar siendo grabada por motivos de calidad.

1. VERIFICACION DE DATOS (I)

Vamos a realizar la verificación de los datos, para lo cual voy a solicitarle me colabore validando la segunda parte de la información que le voy suministrando:

- Su primer nombre es _____ ¿me confirma su segundo nombre y apellidos? (Confrontar con AC)
- su día de nacimiento es _____ ¿me confirma el Mes __ y Año _____?
- sus dos primeros números de cedula son __ ¿me confirma los números que faltan _____?

Nota: En los casos que no se cuente con el numero de la cedula es necesario que el cliente la proporcione completa.

2. VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

¿Le está funcionando el servicio correctamente?

Aclarar cualquier inquietud

¿Ha podido realizar recargas?

Si o No

(En caso de que indique NO. Preguntar el motivo e incentivar al cliente a realizar la recarga para que pueda gozar de nuestras promociones)

¿Sería tan amable de indicarnos cuál ha sido el motivo por el cual no ha podido realizar recargas?

- No encuentra punto de recarga
- Le envía algún error al ingresar el código de la tarjeta
- No tiene dinero para realizar la recarga
- No desea realizar recarga por el momento
- Otros (Especificar)

Le informamos que contamos con la opción de recarga desde internet, para que pueda hacer las recargas desde donde esté, a través de su tarjeta de crédito Visa o Mastercard o la de alguien más. Puede acceder desde su teléfono o computadora al portal www.clarorecargas.com.pa y seguir los pasos que se indican. También tiene la opción de descargar la aplicación desde Play Store si tiene un dispositivo Android. Es muy sencillo...

Recuerde que al realizar la portabilidad, tiene la promoción de bienvenida, donde le obsequiamos 5 GB de data, 5,000 minutos y 500 mensajes de texto a razón de 500 Megabytes, 500 minutos y 50 mensajes de texto por mes, durante 10 meses. Solo debe hacer una recarga de B/ 5.00 o más y mantenerse recargando mensualmente B/ 5.00 o más. La vigencia de estos beneficios será de 5 días.

Le invitamos a que realice la recarga para que no pierda esta excelente promoción.

3. ENCUESTA DE SATISFACCION

Sr. (apellido), Sra. (nombre), a Claro le interesa conocer su opinión acerca de la atención que usted recibió en el momento de realizar la portabilidad de su línea celular prepago a nuestra compañía.

Entre Excelente, Bueno, Regular y Malo, ¿como calificaría la atención en el momento de la compra?

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo

Le agradezco su calificación.

Si su calificación es Regular o Malo (abrir árbol de tipificación) y consultar el motivo.

- Demora en la atención
- Demora en entrega de equipo
- Asesor no utiliza forma de dirigirse correctamente con el cliente.
- Mal información al momento de la venta
- Otros (Especificar).

A manera de retroalimentación, nos gustaría conocer el motivo por el cual decidió portar su línea a Claro?

- Mejor calidad de Señal
- Mejor calidad de servicio de datos
- Mejor atención al cliente
- Mejores promociones
- Mejores beneficios de comunicación
- Referido de un conocido o familiar
- Mejor precio de equipos
- Por publicidad en medios de comunicación

4. INFORMACION DE BENEFICIOS Y PROMOCIONES

Sr. (apellido), Sra. (nombre), si es titular.

- ¿Le informaron del beneficio de Números Amigos VIP?

6.1 Si ___ confirmar activación, validando en AC

6.2 No ___ explicar en qué consiste el servicio de Amigos VIP y las opciones de instalación, modificación o eliminación

- Con su línea prepago usted tiene la opción de configurar hasta 3 Amigos VIP para que pueda hablar los primeros 5 minutos de cada llamada gratis, o si desea también los puede configurar como Amigo VIP para enviar mensajes de texto (SMS) totalmente gratis por un año. (Se explica la forma de activarlos)

A CONTINUACIÓN LA FORMA DE ACTIVAR Y MODIFICAR AMIGOS VIP

AMIGO VIP DE VOZ:

Como inscribirlo o activarlo por primera vez?

- Envía un mensaje de texto al **759** con la Letra **V**, **espacio** y el **número del celular CLARO** que desean como elegido de voz. Ejemplo: V 620XXXXX.
- La inscripción NO tiene costo y tiene una vigencia de un año a partir del momento de la inscripción.

Como Cambiarlo Modificarlo?

- Envía un mensaje de texto al **759** con la Letra **MV**, **espacio**, el **nuevo número celular CLARO que desees reemplazar, espacio y el nuevo número de Claro que desea como elegido de voz**. Ejemplo: MV 620XXXXX 620XXXXX
- Cambiar un elegido por otro tiene un costo de B/. 2.50 y su vigencia es de un año a partir del cambio.

AMIGO VIP DE TEXTO:

Como inscribirlo o activarlo por primera vez?

- Envía un mensaje de texto al **759** con la Letra **T**, **espacio** y el **número del celular CLARO** que desean como elegido de voz. Ejemplo: T 620XXXXX.
- La inscripción NO tiene costo y tiene una vigencia de un año a partir del momento de la inscripción.

Como Cambiarlo Modificarlo?

- Envía un mensaje de texto al **759** con la Letra **MT** **espacio**, el **nuevo número celular CLARO que desees reemplazar, espacio y el nuevo número de Claro que desea como elegido de voz**. Ejemplo: MT 620XXXXX 620XXXXX
- Cambiar un elegido por otro tiene un costo de B/. 2.50 y tiene una vigencia de un año a partir del cambio.

Tiene alguna duda sobre la información que le acabo de brindar? En caso positivo aclarar. (Aclarar en caso de ser necesario)

En este momento contamos con EXCELENTES promociones para usted, las cuales puede gozar todos los días, como la promoción de:

HABLA Y NAVEGA: en donde recibe minutos y data GRATIS al realizar recargas de B/ 3.00, B/ 5.00 y B/ 10.00. Con la recarga de B/ 3.00 recibe 300 minutos y 500 MB de

data por 2 días. Con la recarga de B/ 5.00 recibe 500 minutos y 500 MB por 5 días y con la recarga de B/ 10.00 recibe 800 minutos y 500 MB por 7 días. Para acceder a la promoción debe enviar un mensaje de texto con la palabra EXTRA al 888 antes de realizar su próxima recarga.

De igual forma contamos con la promoción de:

3 MESES DE DATA GRATIS: la mecánica de la promoción es que debe hacer una recarga de B/ 5.00 cada 15 días y se le estarán otorgando 500 MB hasta completar los 3 meses. Para acceder a esta promoción debe enviar un mensaje de texto con la palabra DATA al 888.

Tiene alguna duda sobre la información que le acabo de brindar? En caso positivo aclarar. (Aclarar en caso de ser necesario)

Le aclaramos que solo puede obtener una promoción a la vez. Si activa alguna de estas, pierde la promoción de bienvenida que le comentamos anteriormente...¿De acuerdo?

Para finalizar, Sr.(a) _____ Le gustaría compartir este excelente beneficio con algún familiar o amigo? Solo es necesario que nos proporcione su número celular y nombre para que realicemos la invitación y así pueda obtener también estos beneficios en su línea

6. DESPEDIDA

Sr. (apellido), Sra. (nombre), muchas gracias por su atención y tiempo, nuevamente bienvenido a Claro.

Que tenga un feliz día.