



SERVICIO A CLIENTES

GUION DE LLAMADAS: Campaña de Bienvenida Persona Natural

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) de Claro, la red más rápida de todo Panamá. El día de hoy deseamos darles las gracias por habernos escogido como su operador de telefonía celular. ¿Con quien 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 la persona autorizada para utilizar 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)

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.

No...

- Ni autorizado o no conoce al titular... Preguntar
 - ¿Me confirma su nombre por favor?
 - ¿Me podría confirmar donde adquirió la línea celular?
 - ¿Nombre del distribuidor?
 - ¿Nombre del vendedor?

Las respuestas a estas preguntas son opcionales y dependen de si el cliente las suministra se procede luego a registrar en la base de datos como cliente dudosos y dejar registrado todos los comentarios suministrados por la persona que responde.

Si se identifica que la línea fue adquirida para venta de minutos, se tipifica como ventas de minutos dentro de la llamada lo siguiente

- Dudoso o no conoce al titular
- Se niega a confirmar datos
- Niega haber adquirido líneas con claro (informar procedimiento negación de línea en CAC)

Sr. (a) Muchas gracias _____ posteriormente realizaremos una nueva llamada para contactar a la persona que la utiliza, ya que claro le tiene una información importante. Que tenga un buen día/tarde/noche.

OBJETIVO

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) _____ el motivo de mi llamada es para darle una cordial bienvenida a claro Panamá y explicarle las características de su plan, los servicios a los cuales usted podrá acceder con nosotros y verificar algunos datos que usted suministro en el momento de la compra... Pausa.

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: si se presenta algún cambio en la información se debe verificar matriz de cambios.

2. NOMBRE PLAN, CFM Y EQUIPO

A continuación Sr. (a) _____ le informo que el plan en el que se encuentra su línea celular es _____ que tiene un CFM de _____ + impuestos el cual le incluye _____ (indicar descripción del plan que se indica en AC) _____

El equipo adquirido es _____.

RECOMENDACIÓN

Realizar pausas esperando que el cliente vaya confirmando la información y continuar.

Explicar Promociones

2.1 PROMOCIONES

- Informar promociones según el plan adquirido
- Promoción nuevas activaciones (GPRS, MMS y SMS)
- Si en la cuenta tiene otras promociones, explicarlas también.

¿Tiene alguna inquietud hasta el momento?

3 EXPLICACION CORTE, CICLO Y PRIMERA FACTURA

Tenga presente Sr. (apellido), Sra. (nombre) que su línea quedo activada el (fecha de activación) en el ciclo de facturación ___ es decir, que todos los ___ de cada mes será su día de corte y por ende todos los ___ tendrá a su disposición nuevamente los minutos de su plan.

De igual manera, le queremos explicar su primera factura, en la cual vera reflejado un cobro proporcional desde la fecha de activación hasta su primer corte en cuanto al

cargo fijo mensual. **(En caso de que el cliente indague sobre el consumo de minutos se debe informar las rutas de acceso al IVR para consultas de consumo (opción 1.1.1) o la opción de “VIVE TU SIM” (guía).)** Tenga presente que en la sección de pagos recibidos encontrara el valor del pago del primer cargo fijo mensual, realizado por usted el día de la compra... ¿De acuerdo?

En caso de que el cliente no entienda el prorrateo del CFM, explicar y diligenciar la tabla de bonificaciones (Portal SAC).

EXPLICACIÓN DE MI CLARO Y PUNTOS DE PAGO

Para Nosotros es importante que Usted conozca nuestro Centro de Atención Virtual. Con esta herramienta, usted podrá realizar gestiones como:

- Cambio de número de teléfono gratuito.
- Actualización de datos de su cuenta.
- Suspensión de la línea por robo o pérdida.
- Reconexión de la línea por robo o pérdida.
- Cambios de plan.
- Visualización de su factura (Hasta 6 meses atrás)
- Activación y modificación de Amigos VIP.
- Visualización de consumos entre otros.

Simplemente debe ingresar a nuestra página web www.claro.com.pa y verá un link en la parte superior derecha que dice **Mi Claro**, luego de esto dará click donde dice “Desea Registrarse”. Le enviarán un mensaje de texto con un código a su celular (o modem) con el cual ingresará y le realizarán unas preguntas para validar que Usted es el titular.

Recuerde que puede realizar sus pagos a través de Banca en Línea del Banco General y Caja de Ahorros, también a través de cualquiera de nuestros Centros de Atención o Puntos de Venta Autorizados así como Western Union, Epago y Banco General, Caja de Ahorros, **Banistmo** y Citibank a nivel nacional con su número de Referencia de pago (Lo puede consultar a través de la operadora *611).

4. VERIFICACION DE DATOS (II)

Sr. (apellido), Sra. (nombre), queremos informarle que Claro Panamá está comprometida con el medio ambiente, por lo que su facturación mensual le estará llegando a su correo electrónico _____ (Indicar correo registrado en AC).

Se procede a verificar el correo electrónico con el cliente, actualizarlo en AC en caso de que sea necesario, aclarando que debe colocar el remitente como seguro o agregarlo a su lista de contactos para evitar que le llegue a su bandeja de correo no deseado.

En caso que el cliente no posea correo electrónico o desee que se le envíe la factura física, debe diligenciar el formato de **“Desactivación de Factura electrónica”**

Sr. (apellido), Sra. (nombre), ¿tendría usted la amabilidad de confirmarme su dirección para envío de correspondencia?

Verificar con el cliente, si es nomenclatura nueva o le faltan datos como (apartamento, interior, torre, bloque, local, casa, etc).

- 4.1 ¿esta dirección corresponde a que ciudad?
4.2 ¿me confirma por favor la barriada?
4.3 ¿me confirma el número de teléfono fijo de su casa?
4.4 ¿me confirma el número de teléfono fijo de su trabajo?

Nota: si se presenta algún cambio en la informaron, verificar matriz de cambios. Los titulares pueden cambiar su dirección, los terceros pueden agregar datos como apartamento, interior, torre, bloque, local, casa, etc; con la nomenclatura de AC y corregir hasta dos dígitos de los teléfonos.

5. 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 la compra de su línea celular.

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)

- 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).
-

5. INFORMACION DE AMIGOS VIP

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

- ¿Le informaron del servicio de números **Amigos VIP**?

6.1 Si __ confirmar activación, validando en AC

(Si el cliente indica que Si, pero no se valida en AC, indicarle: “Verificando en el sistema, aún no tiene configurado ningún número AMIGO VIP para que pueda disfrutar de este beneficio... ¿Tiene algún número que desee colocar en este momento?)

6.2 No __ explicar en qué consiste el servicio de elegidos y las opciones de instalación, modificación o eliminación.

Si el cliente menciona que NO se le explica:

- ***De acuerdo a su plan usted tiene la opción de configurar hasta _____ (indicar cantidad de acuerdo al plan) números elegidos para que pueda hablar los primeros 5 minutos de cada llamada Totalmente gratis durante***

un año, o si desea también los puede configurar como número elegido para enviar mensajes de texto (SMS) totalmente gratis por un año. (Se explica la forma de activarlos)

7. INFORMACION DE MEDIOS DE ATENCIÓN

Sr.(a) nos complace confirmarle que tenemos a su disposición 14 Centros de Atención al cliente a nivel Nacional, y para su mayor comodidad puede contactarnos a través de nuestro Chat en Línea desde nuestra página web www.claro.com.pa en horario de 6 am a 12 media noche para atender sus consultas y requerimientos.

En caso de que usted tenga cuenta de Twitter y Facebook también le podemos asistir a través de estas redes sociales.

Adicional, tenemos disponible para usted la atención vía telefónica por medio de llamada al *611.

8. DESPEDIDA

Sr. (apellido), Sra. (nombre), muchas gracias por su atención y tiempo, y recuerde que Claro es la red en la que Usted navega descarga y disfruta a la máxima velocidad en cada rincón de este gran País. Nuevamente bienvenido a Claro.

Que tenga un feliz día.