



SERVICIO AL CLIENTE

GUION DE LLAMADAS: Campaña Mantenimiento 5 meses

APERTURA

Consultor:

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) le estamos llamando de servicio al cliente de Claro, La Red más rápida de todo Panamá ¿Tengo el gusto de hablar con el Sr. _____?

- Si la persona es la titular, pasar al Objetivo de la llamada.
- 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 El motivo de mi llamada es para conocer su opinión con respecto al servicio que le ha prestado nuestra compañía en los últimos meses.

ESCENARIO A (Usuario manifiesta su opinión)

- Mientras el usuario(a) manifiesta su opinión, se verifica en la línea para validar si aplica para ofrecer cambio de plan a uno mayor o alta de servicios adicionales.
- Dar solución a cada situación que reporte.
- Si cliente reporta no recibir sus facturas se corroboran datos y se levanta Reporte de Mensajería. Adicional se ofrece envío de factura vía mail o verificación de factura a través del CAC Virtual.

ESCENARIO B (Usuario indica que todo está bien en su línea)

Realizar pregunta:

- ¿Considera que el trato recibido en nuestros centros de atención telefónico y personalizado ha sido el adecuado?
- Excelente, Bueno, Regular o Malo (En caso de colocar Regular o Malo tipificar con las siguientes opciones:
 - a) No recibe solución a sus inconvenientes
 - b) Asesor no conoce información sobre los productos.
 - c) Demora en atención.
 - d) Otros (Especificar)

**** Después de la recomendación/solución ofrecida pasar al CIERRE DE LLAMADA**

CIERRE DE LLAMADA

Antes de finalizar la llamada:

Para mantenerlo informado de nuestras promociones, estamos actualizando su correo electrónico. Me podría brindar el correo que utiliza actualmente?:

Caso 1: Cliente con correo registrado, se corroborara.

Caso 2: Cliente con correo distinto, se procederá a registrar el actual.

Caso 3: Cliente no cuenta con correo registrado, se solicitara uno para registro.

"Alguna duda o sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar nuestro servicio?"

Agradezco su atención, le confirmamos nuestro horario de atención en *611 desde su celular Claro o 8009100 desde un teléfono fijo de lunes a domingo las 24 horas del día. Que tenga feliz día/tarde/noche y recuerde que Claro es la Red donde Usted disfruta descarga y navega a la máxima velocidad 4G.