

Guion Televentas Canales Entrada (Home) Cliente Nuevo



CONECTA

Para estar en la mente de nuestros clientes, primero hay que ganarnos su corazón.

Habla de forma natural, saludos inusuales e inesperados, no suenes como un guion de ventas, energía en la voz, comunica con tu voz, se empático.

SALUDO:

- ¡Muy Buenos días, un gusto saludarlo! Soy (Primer Nombre y Primer apellido del asesor) ____, ¿Cuál es su nombre? ¿Como puedo ayudarle hoy? **Permítame le explico vamos a encontrar la mejor oferta para usted**
- Mucho gusto Sr@__ soy (Primer Nombre y Primer apellido del asesor) asesor@ experto en telecomunicaciones ¿Con quién tengo el gusto? ¿Indíqueme que productos desea adquirir? **Le voy a entregar la oferta que realmente usted necesita.**
- Mucho gusto Sr@__ soy (Primer Nombre y Primer apellido del asesor) asesor@ especializado en entregar las mejores ofertas ¿Con quién tengo el gusto? ¿Indíqueme que productos desea adquirir? **Perfecto, es justo lo que tenemos para usted**



COMPRENDE

Escucha con atención, no suenes como un guion de ventas o una encuesta, conversa con el cliente, tono de la voz, se empático, parafrasea, el tono de voz es muy importante.

INTRODUCCION A LA OFERTA (Escoge una de estas opciones)

Voy a hacerle unas preguntas, porque deseamos que usted tenga realmente lo que necesita (Escoge las que más se adapten según tipo de usuario)

1. ¿Cuénteme, que es lo no puede faltar en sus servicios del hogar?
2. ¿Qué no le puede faltar cuando utiliza el servicio Movil, TV, BA?
3. ¿Qué es lo que mas lo motivo cuando mira TV?
4. ¿Disfruta estos servicios con su familia?
5. ¿Qué considera que le hace falta a su plan actual?
6. ¿Quiénes usan el servicio de internet, televisión o telefonía? ¿Y para qué?
7. ¿Qué tipo de programas disfruta viendo en televisión?

8. ¿Qué servicios tiene actualmente y con qué operador?
9. ¿Utiliza el internet para ver contenidos de películas, videos y programas?
10. ¿En cuántos televisores disfrutará la señal en HD o Digital (SD)?
11. ¿Cuántos dispositivos inalámbricos conectará al WiFi? (Smart tv, computadores, tablets, celulares, reloj smartwatch, entre otros)
12. ¿Qué operador tiene y cuánto paga?
13. ¿Prefiere tener más canales TV ó más velocidad para su hogar?

IMPORTANTE: Valida Cobertura, estrato y cantidad de tv, debemos de garantizar calidad en la venta.



SOLUCIONA

Los clientes no esperan perfección, necesitan solución.

- Señor@ XXX según lo que me dice (Parafrasear las necesidades del usuario) la oferta diseñada para su necesidad es la siguiente: XXXX. Lo mejor, la hemos mejorado, justo estamos de lanzamiento, hemos cambiado la forma de ver televisión tendrá una mejor experiencia, nuestros planes de internet tienen las mejores velocidades y siempre podrá comunicarse con sus seres queridos con nuestra línea ilimitada en llamadas locales (mencionar comunidad Tigo).

DESCRIPCIÓN OFERTA: Mencionar 3 beneficios claves, según el motivador encontrado en nuestro paso **comprende**.

- **Plan de televisión**, 100% digital de alta calidad en señal, cuenta con canales de todos los géneros como: _____(xxx Canales de además puedes de manera adicional adquirir el único canal dedicado al futbol profesional colombiano winsports + para que nunca se pierda tus partidos favoritos.
- **Internet Banda Ancha**, navegara a una velocidad de XXXX (elige la velocidad que más se ajuste a las necesidades del cliente de 30 a 300 Megas) para que siempre este conectad@, y descargue todo lo que necesita en todos sus dispositivos.
- **Telefonía** Minutos ilimitados locales, Nuestra Comunidad Tigo para que llame a nivel nacional a líneas Tigo Fijo sin costo adicional marcando con el 05.

Ofrece según la necesidad del cliente, con argumentos, parafrasea, resalta beneficios según el gusto del cliente (Característica + Conector = Beneficio), se empático.

Visualiza (Usted se imagina) // Cuenta historias de casos reales para argumentar

Convierte las características en beneficios // Promociones utilízalas para las objeciones. **Oferta** Le informo que esta oferta se la puedo garantizar en esta llamada.

Nota para el asesor: <<Cuando se hable de promociones dar claridad al usuario del plazo máximo de dicha promoción, Adicionalmente dar claridad sobre la diferencia entre valor de planes, descuentos y promociones en la oferta entregada.>>

CIERRE PARCIAL:

Realiza cierres parciales, asume que el cliente ya tomo la decisión, utiliza palabras positivas y hazle entender que es la mejor decisión.

1. ¿Cierto que son unas excelentes ofertas? La inversión para esta gran oferta es xxx
2. En Tigo nos gusta hacer la vida a nuestros clientes más simple, Confírmeme: ¿le parece bien que instalemos en la mañana o en la tarde? ¿qué día está disponible para recibir al equipo técnico para instalar el servicio.?

MANEJO DE OBJECCIÓN: Confié en mí, yo estoy aquí para darle soluciones y me interesa que este satisfecho, ¿Indíqueme qué le hace falta a nuestra oferta para que usted la adquiera? ¿Qué es lo que más le genera dudas de tomar los servicios? Estoy para servirle y brindarle lo que más se ajuste a lo que necesita
“**Según entiendo el único motivo por el que se presenta duda para adquirir el servicio es xxxxx (Parafrasear objeción real identificada)**, permítame le demuestro porque lo que le informo es lo que realmente le conviene.

CIERRE FINAL:

Señor (a) XXX estos servicios puede adquirirlos de dos maneras:

Con permanencia mínima. Podrá adquirir sus servicios aceptando permanencia mínima por 12 meses y así no pagará el cargo de conexión de \$\$ _____, si se retira antes de finalizar el plazo, deberá pagar un valor proporcional a los meses que le hacen falta por finalizar su periodo (Ejemplo: Si le faltan 3 meses por finalizar y desea retirarse deberá pagar _____) igual en su factura le llegará mes a mes el valor que le queda de permanencia para tu confianza (Ver Anexo permanencias)

Sin permanencia mínima. usted deberá pagar el valor de conexión de los servicios en su primera factura, el cual corresponde a la suma de XXX.

Por lo anterior le recomiendo tomar el servicio con permanencia mínima y tener un descuento en el cargo de conexión

Nota: Tener en cuenta que, en caso de aplicar pago parcial de cargo de conexión, pago anticipado de cargo fijo se le debe notificar al cliente las condiciones de la venta.

Se contundente, refuerza la necesidad del cliente en la frase de cierre con beneficios y argumentos (Lo que para el cliente es importante), confirma el acuerdo.

CONCLUYE EL PROCESO:

Queremos que disfrute de estos beneficios lo más rápido posible, Permítame confirmamos la siguiente información para que empiece a disfrutar del ¡Servicio!

El ingreso es muy rápido y fácil:

El plan que acaba de tomar es: _____ (si en la oferta va incluido el servicio de TV, especificar que los decodificadores que vienen incluidos en la oferta con en calidad de comodato y los adicionales que solicite el cliente son en Arriendo) y la dirección de instalación que registramos es: ____ (¿Cierto?) la fecha de su instalación (Mencionar día exacto, fecha y franja horaria) _____ (¿Está bien?)

Tenga presente que el plan de internet contratado es _____ (Mencionar megas), la velocidad de subida es de _____ (Megas) y la de bajada _____ (Megas) (Cuando el plan es de 30,60,120 y 300 megas mencionar que es BANDA ANCHA, el resto de planes se mencionan como internet y cuando se entreguen promocionales como gotas, indicar velocidad contratada y velocidad de navegación entregada con la promoción, ejemplo: velocidad contratada 30 Megas y Navegación 60 Megas).

Señor@ XXX le voy a solicitar autorizaciones para garantizar la protección de sus datos personales, realizar consultas y la validación de su identidad, nuestra compañía esta comprometida en garantizar sus derechos y evitar que le realicen algún fraude.



HABEAS DATA

¿Autoriza a UNE EPM Telecomunicaciones S.A., su matriz y filiales, para que recolecte, almacene, suministre, procese, utilice y transfiera a terceros sus datos personales para fines del servicio y comerciales, como publicidad de bienes y servicios propios y de terceros, y consultar listas restrictivas para la prevención de fraudes y lavado de activos? Autoriza **SI/ NO**

- SI el cliente dice **NO**, solo leer **párrafo 3**, si dice **SI**, se deben leer **párrafo 1 y 2**

Párrafo 1

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización, ser informado sobre el uso dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización, solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los encuentra en nuestra web www.tigo.com.co

Párrafo 2

La línea de atención a usuarios es 01 8000 41 51 98 o a través del chat de nuestra página web.

- **Si el cliente dice que NO** desea autorizar sus datos mencionar lo siguiente:

Párrafo 3

La compañía solo utilizará sus datos para fines del servicio y NO serán tratados con fines comerciales.



EVIDENTE

Sr / Sra Para nuestra compañía es muy importante su seguridad, procedo a realizar las siguientes preguntas para confirmar su identidad (**Realizar Proceso Evidente**)

Usuario aceptado: Señor (a) XXX le indicamos que la validación de su información, luego de las respuestas que usted nos suministró, nos arroja un resultado exitoso, por tanto, vamos a continuar con el proceso de la venta " << Iniciar configuración de la oferta y realizar estudio de riesgo (Scoring automático y guion de centrales de riesgo)>>

Usuario Rechazado:

(Después de 2 intentos) Señor (a) XXX, le indicamos que la validación de su información, luego de las respuestas que usted nos suministró en las dos oportunidades, nos arroja un resultado negativo, por tanto, no es posible continuar en este momento con el proceso de la venta. Debemos esperar hasta mañana para volver a ejecutar el mismo proceso. Nos comunicaremos con usted el día de mañana para realizar la validación, ¿le parece bien en la mañana o en la tarde? <<Si el resultado de los dos (2) evidentes es "rechazado" se podrá repetir el proceso el día siguiente; en caso de volver a salir rechazado se puede realizar nuevamente la consulta a los 30 días >>.

Resultado Tercero no existe:

Señor (a) XXX con el fin de continuar con el ingreso de nuestra oferta lo invitamos a enviarnos su documento escaneado por ambas caras al 150 % (**Al correo destino en la operación**) posteriormente la operación de televentas enviara dicha información al correo centralesderiesgo@Tigo.com.co, quienes notificaran una vez se realice la actualización de los datos del cliente, para realizar evidente y continuar con el flujo de la venta (ANS de respuesta es de 2 días hábiles)



CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO

<<Se debe solicitar la autorización de centrales de riesgo para todos los casos donde el cliente realice una solicitud nueva, no debe faltar el Call ID de la llamada>>

Nota: En caso de vender solo un paquete premium no es necesario brindar el guion de centrales de riesgo

"Señor (a) XXX, ¿Da su consentimiento expreso a UNE TELCO, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., EDATEL S.A., en adelante Tigo y sus aliados para: Consultar a centrales de riesgo la información de su desempeño como deudor y su capacidad de pago, reportar datos sobre su cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones que adquiera con Tigo; solicitar y suministrar información y centrales de información de datos de sus solicitudes de crédito, relaciones comerciales, financieras y socioeconómicas que no haya entregado o no consten en registros públicos; conservar y procesar en Tigo, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada anteriormente?

Señor Usuario(a) da su consentimiento SI/ NO

Usuario dice NO: Señor (a) XXX Para nosotros es importante que nos brinde dicha autorización ya es parte fundamental del proceso de venta y queremos que usted cuente con los mejores servicios en telecomunicaciones, ¿Indíqueme porque motivo no estaría de acuerdo?... (Rebatimos objeción para cambiar a un sí), Si el usuario insiste que no quiere que lo consulten le informamos que no podemos continuar con el proceso de venta puesto que requerimos la autorización.

RESULTADO DE LA CONSULTA:

Resultado Positivo:

Continuar con el ingreso, informando al usuario que el proceso es exitoso. “Señor @ XXX continuaremos con el proceso”

Incumplimiento de Scoring: Según nos registra nuestro sistema no es posible continuar con el ingreso de la venta cliente con algún reporte. (si el cliente de manera proactiva solicita ingresar la venta a nombre de otra persona se puede realizar nuevamente dicho flujo con el nuevo titular, el asesor debe evitar indicarle al cliente opción de tomar el servicio a nombre de otra personal)

Anulado por validador:

Motivo en el cual el cliente no tiene validación de datos (evidente) superior a cinco días calendario (realizar evidente y nuevamente proceder con la venta)

Anulado score:

Cliente cumple para pago anticipado de cargo básico siempre y cuando la dirección no tenga servicios activos, se recomienda validar la dirección ingresada en sistemas de información, en caso que efectivamente existe error en dirección, realizar nuevamente el ingreso con la corrección de dicha dirección (aplica Siebel,Elite).

Anulado tercero no existe:

Es un error de ingreso, validar tipo de documento (cedula de ciudadanía / extranjería) y número correspondiente a dicho documento, generalmente no tiene la cantidad de caracteres correcto.

Anulado por saldos pendientes:

En este caso al cliente se le recomienda ponerse al día con su deuda que tiene con nosotros en cualquiera de los facturadores de servicio fijo (Geneva, open 6, open edatel, open Pereira, elite, sap).

Señor (a). XXX, como lo hablamos anteriormente, uno de los requisitos para tomar nuestros servicios es que se encuentre al día con nuestra compañía, ahora bien luego de realizar la validación en nuestros sistemas encontramos que hay un saldo pendiente a su nombre. Le cuento que nosotros queremos que usted se vincule con nuestra empresa, por tanto es necesario que este al día con nosotros, (en caso de ser posible transferir llamada con área de servicio al cliente y posteriormente realizar seguimiento para el ingreso de la venta), en caso de no poder transferir la llamada indicarle la línea de atención 018000 42 22 22, de nuestra área de factura para que uno de mis compañeros le informe de su deuda y poder solicitar nuestros servicios.



Autorización envío de información

Toda la información relacionada con el servicio le será enviada a través de los medios electrónicos informados por usted. Está de acuerdo: SI ___ NO___.

SI DICE NO: (sugerimos incluir guion de insistencia) Recuerde que a través de los medios electrónicos usted conoce con mayor prontitud la información de su interés; adicionalmente contribuye con el medio ambiente

SI DICE NO NUEVAMENTE: La información será enviada a través de medio físico a la dirección de instalación. (todo lo relacionado con información del servicio, incluido contrato, incrementos, mantenimientos).



Envío de factura

Señor (a) XXX, su factura será enviada al siguiente correo electrónico xxxxxxx,

Le recuerdo que puede hacer su pago informando su número de contrato en Baloto, Bancolombia o GANA o a través del portal www.tigo.com.co con tarjeta crédito o débito; sin necesidad de imprimir su factura.

Si el usuario presenta alguna Objeción: Recordar al usuario la importancia de que reciba su factura por el medio virtual (Correo Electrónico), teniendo en cuenta los beneficios: Facilidad, rapidez, ahorro en tiempo, sin necesidad de imprimir su factura, privacidad de sus datos, pagar la factura desde cualquier lugar que cuente con acceso a internet.

Perfeccionamiento de contrato Características, Condiciones esenciales de los servicio y precios

Señor (a) XXX los servicios adquiridos son prestados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. por los valores que le mencioné hace un momento (Repetir si el usuario los requiere) Estas tarifas podrán ser ajustadas en cualquier momento, sin exceder anualmente un salario diario mínimo legal vigente

Plazo del contrato

Los servicios serán prestados por un periodo indefinido, pero esto no genera renovación de la permanencia mínima.

- **Manejo de objeción:** En caso de que el cliente pregunte, explicarle que este plazo es para poderle prestar el servicio sin interrupción en el tiempo y que él puede

cancelar los servicios en cualquier momento, pagando el cargo por conexión de la permanencia mínima si aplica.

Alcance del servicio de Internet (Si se vende internet)

Señor xxxx, Tenga presente que por parte de Tigo no hay factores que limitan la velocidad que se contrata, pero existen elementos que pueden generar ciertas interferencias como paredes, puertas, rejas, teléfonos inalámbricos, microondas, dispositivos bluetooth, entre otros. Adicionalmente, recomendamos una conexión directa con el cable modem, la red wifi es una facilidad que se ve afectada por los factores señalados además de la cantidad de dispositivos conectados. Podrá encontrar más información en www.tigo.com.co

Forma de pago

Señor (a) XXX la facturación una vez le instalen los servicios es mensual (Pospago) y deberá efectuar el pago en la fecha que indica en la factura.

Señor(a) ___ desea pagar el valor mensual de su factura con tarjeta de crédito o que sea debitado de su cuenta?

Debito: Mencionar promociones en caso de haberlas para incentivar el uso de débito, sino no mencionar

Si el usuario escoge uno de los dos medios: Señor (a) XXX debe ingresar a www.tigo.com.co y registrar el medio de pago. Allí encontrará los términos y condiciones que aplican.

Periodos de Facturación:

<<Cliente que adquiere todos los productos nuevos: Cuando vendas uno o varios servicios todos nuevos, debes informarle al cliente que sus productos facturan mes en curso según su fecha de instalación y mencionarle el siguiente guion>> (Aplica para cliente existente y nuevo)

Si el cliente adquirió un trío todo nuevo con oferta Smart promo, se le debe indicar que su facturación es mes vencido por lo que le llegará según las política de la promoción.

Señor (a) XXX, le informamos que su facturación es mes vencido y los consumos del servicio después de finalizada la promoción le estarían llegando en el mes siguiente

Retracto:

Usted podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de hoy de acuerdo a lo previsto en el Art. 47 de la ley 1480 de 2011

Los mecanismos de atención al usuario.

Señor@ XXX Puedes contactarnos a través de la línea de atención 01800 422222 y página web www.tigo.co. Donde podrá conocer todos los detalles de sus productos contratados que acaba de adquirir, además para atención presencial encuentra en nuestra página Web la ubicación del Centro de Atención más cercano.

Causales de terminación (Solo venta nueva cliente nuevo 100%)

“TIGO podrá dar por terminado el contrato de mutuo acuerdo, de manera unilateral por imposibilidad técnica, cuando usted usuario modifique altere las características del servicio y/o equipos, por la realización de conductas fraudulentas, por orden de autoridad competente, por incurrir en alguna situación tipificada en el SARLAFT y en general por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, legales o regulatorias.”

Agendamiento: Sr/Sra. XXX **su agendamiento** queda registrado para el día XXX en la jornada de XXX (AM,PM) (Aclarar horario de llegada del técnico)

Nota:

El técnico puede llegar en am de 7:00 hasta 12:00, en pm de 12:00 hasta 18:00, contar con la disponibilidad para realizar la adecuada instalación.

Recuerde: Su número de pedido es xxxx, el detalle de la permanencia mínima, al igual que el número de contrato le serán informados en su factura.



**Confirmar
Agenda**

Sr/Sra. XXX, Para garantizar nuestra calidad en la instalación por favor me confirma la fecha de instalación y jornada que acordamos.

¿Hay alguien que conozca o familiar cercano a quien podamos entregar estas grandes ofertas también?

¿A Qué horas cree que podría llamarlo?

<<(Aclarar en la llamada futura del usuario quien es el referente por el cual lo estamos contactando , y preguntar si está interesado recibir la llamada)>>

Despedida

Señor (a) XXX, gracias por su tiempo, esperamos que disfrute con nosotros muchos años estos servicios Feliz tarde/dia/noche.



NOTA:

Acuerda que el éxito de nuestra venta es el seguimiento

Tips: Realizar un seguimiento a mis ventas me garantizara una excelente comisión, acuérdate, puedes apoyarte de Apolo cuando tengas problemas en tus pendientes.

1. Gestiona tus pendientes
2. Realiza seguimiento a tus agendas
3. Ingresa en un formato todas tus solicitudes para mejorar el seguimiento de tus ventas.