

Guion Televentas

Cliente Existentes y Paquetes premium



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

- Buenos días, soy (**Nombre y apellido del asesor**)____, estoy con la mejor energía para ayudarle ¿Con quién tengo el gusto? Señor@ ____ ¿Cómo puedo alegrar su día?
- Hola, que bueno que nos esté llamando, soy (**Nombre y apellido del asesor**)____, ¿Con quién tengo el gusto? Señor@ ____ ¿Cómo le puedo ayudar?
- ¡Buenos días, encantado de poder ayudarle! Soy (**Nombre y apellido del asesor**)____, ¿Cuál es su nombre? ¿cómo puedo ayudarle hoy?
- Mucho gusto Sr@____ soy (**Nombre y apellido del asesor**) asesor@ experto en telecomunicaciones ¿Con quién tengo el gusto? ¿Indíqueme que productos desea adquirir? quiero en entregar la oferta que realmente usted necesita.

- LLAMADA DE SALIDA

La llamada es grabada y monitoreada para garantizarle la mejor calidad de los servicios.

RESPONDER AL MOTIVO DE LA LLAMADA

- Por supuesto que si Señor@ XXX hoy vamos a buscar la mejor oferta para usted.
- Perfecto, es justo lo que tenemos para usted
- No se preocupe que aquí vamos a encontrar la mejor solución para usted.



COMPRENDE

Ponte en lugar de otro, siempre detrás de cada persona hay una historia que no conoces.

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

INTRODUCCION A LA OFERTA (Escoge una de estas opciones)

Antes de explicarle de que se trata nuestra mejor oferta, quisiera hacerle un par de preguntas, porque deseamos que usted tenga realmente lo que requiere (Escoge las que más se adapten según el tipo de usuario que te llama)

1. ¿Dígame que es lo no puede faltar en sus servicios para el hogar?
2. ¿Quiénes son las personas en su hogar que más usan el servicio de internet, televisión o telefonía? ¿Y para qué?
3. ¿Qué servicios tiene actualmente y con que operador?
4. ¿Qué tipo de programas disfruta viendo en televisión?
5. ¿Utiliza el internet para ver contenidos de películas, videos y programas?
6. ¿En cuántos televisores disfrutará de la mejor señal en HD o Digital (SD)?
7. ¿Cuántos dispositivos inalámbricos conectará al WiFi? (Smart tv, computadores, tables, celulares, reloj smartwatch, entre otros)
8. ¿Prefiere tener mas canales o mas 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.

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:

Tips: 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:

CUANDO EL CLIENTE SOLICITA COMPLETAR DUO O TRIO CON SERVICIO EXISTENTE (TO-TV-INTERNET) realiza guion permanencia mínima, relacionando los nuevos productos.



NOTA: Cuando realizamos venta de paquete premium, NO se debe indicar este guion de permanencia mínima.

Señor (a) XXX los servicios adicionales al producto que tiene con nuestra compañía puede adquirirlos de dos maneras:

Con permanencia mínima. Podrá adquirir sus servicios aceptando permanencia mínima por 12 meses y así no pagará el valor incremental por el cargo de conexión de el ó los nuevos servicios \$\$ _____, 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, solo por los productos nuevos que está adquiriendo 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

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:

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),

ANS activación PAQUETE PREMIUM (Winsports+, HBO, Fox Premium, Hotpack, entre otros). Informar que la activación del servicio es máxima dos horas

NOTA: Este proceso aplica si se genera pedido, de lo contrario el ANS es máximo 72 horas.

En caso de presentar algún problema chat en www.tigo.com/chat

Si el cliente ya está marcado **ACEPTO HABEAS DATA** en sistemas de información **NO** se requiere realizar este proceso **APLICA** para todos los productos que vendamos a clientes existentes (TO, TV, INTERNET, PAQUETES PREMIUM)

Solo realizar Habeas data para clientes nuevos o que no estén marcados que aceptaron habeas data

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.



CONSULTA EN
CENTRALES DE RIESGO

NO se realiza este guion, debido a que el cliente completaría un servicio existente dúo, trio o adquiere paquete premium a un servicio existente.



Autorización envío
de información

Toda la información relacionada con el servicio le será enviada a través de los medios electrónicos informados por usted. ¿correcto?: 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 por
medio electrónico

Nota: si el usuario **ya tiene la autorización** de envío de factura por correo electrónico **NO** es necesario leer este guion.

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

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.



Cuando el cliente solicita completar **Dúo** O Trio con servicio existente (To-Tv-Internet) leer guion **Perfeccionamiento contrato** (Condiciones esenciales de los servicio y precio), no aplica cuando solo vendas **paquete premium**

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 se instalen, es mensual (Pospago) y deberá efectuar el pago en la fecha que indica en la factura.

Si la venta se realiza para **paquetes premium**  debemos indicar:

Sr/a xxxxx Le confirmo que el valor de su paquete premium será de XXXX, el cual estará relacionado en su factura actual y tendrá el mismo ciclo de consumo de la TV (Internet si es solo HBOGO).

Ejemplo: Sr/a confirmo que el valor de su paquete premium de **WVIVO+** será XXXX el cual estará relacionado en su factura actual y tendrá el mismo ciclo de consumo de su TV.

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:

<<Migración de servicios existentes: Siempre que vayas a migrar a un cliente existente a cualquiera de nuestras ofertas, el valor en la factura del nuevo plan se verá reflejado a partir de la segunda o tercera factura>>

Señor (a) XXX de acuerdo al cambio que acabamos de hacer en su plan, los cobros de estos nuevos valores que le acabo de informar se verán reflejados en su factura dentro de (2 ó 3) meses aproximadamente, esto debido a que los planes anteriores deben terminar su consumo completo, recibirá el cobro de sus servicios nuevos (migrados, upgrade) empezará a recibirlos en la siguiente periodo: _____

Retracto: (Realizar para la venta de TO, TV, y BA)

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

Nota: No realizar guion de ley de retracto si se comercializa solo paquetes premium

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 contratar, además para atención presencial encuentra en nuestra página Web la ubicación del Centro de Atención más cercano.

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 disfrute sus nuevos servicios.



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.