

Capacitación Equipo Comercial

Crédito de Consumo – Libre inversión

Framework - Oferta de Valor



Qué es un crédito de libre inversión

El crédito de libre inversión o crédito de consumo es un producto que ofrece el banco BBVA para nuestros clientes de diferentes categorías para que puedan cumplir sus sueños, metas, aspiraciones o propósitos con el fin de crear oportunidades para nuestros clientes, nos gusta respaldar sus necesidades financieras para poder brindarle alternativas acordes a sus preferencias.

Esta venta no se sube a ningún formulario de Google porque debe ser por autogestión.

**Porque queremos estar al lado de los sueños de los cliente,
ofrecemos este producto para...**

Propósitos y aspiraciones.



Vivienda



Estudios



Viajes



Familia

Lo primero que debemos tener en cuenta es el estado de la oferta.

Te daremos un paso a paso para ver principalmente la oferta y el estado del producto.

1 Ingresas con la función U622 para ver la oferta

Revisa en este código si hace parte de un perfil en especial, si es retanqueo, si es pensionado o Libranza, si te sale alguno de estos NO puedes vender:

- FML01_010923
- PEL01_010923
- PEL02_010923
- RLL01_010923
- SOL01_010923

LINEAS A PANTALLA

B B V A

FECHA : 2024-02-07

HORA : 12:36:15

OFICINA: 0011

USUARIO: T027813

TERMINAL: W999

TRANSAC: U622

RESUMEN GENERAL PREAPROBADOS

CLIENTE IDENTIFICACION TITULAR

01241734 1-000000016719166-0 JULIO RICARDO ROMERO PEREZ

COD.CAMPAÑA FECHA INICIO FECHA FINAL

RC_01_010124 2024-01-01 2024-02-29

OFERTAS DISPONIBLES SIMULADOR

RAR

LINEA DE CREDITO LIMITT MINIMO LIMIT MAXIMO LIMIT CUPO ESTIM ST FEC INI

CONSUMO 1,000,000 48,700,000 48,700,000 27.2 BP 2024-01-01 2

Revisa en la parte que dice “ST” de 3270 en donde encuentras un código el cual significa:

- BP:** Baja Temporal, validar después de 2 días hábiles e iniciar gestión.
- BA:** Baja Automática no gestionar
- VS:** **Oferta Vigente**, podemos ofrecer

¿Por qué debo tomar un crédito de Libre inversión?

- Plazos cómodos que pueden variar de 12 hasta 60 meses (1 a 5 años)
- Sin comisiones por cancelación anticipada
- Tasa y cuotas fijas durante toda la vigencia del crédito
- Puede pagar el valor de tu cuota a través de débito automático o de BBVA móvil, BBVA net o PSE o en cualquiera de nuestras oficinas
- El crédito cuenta con un seguro de vida que ampara la deuda en caso de muerte o enfermedad

Dale click al
Osito y
encontrarás
todos los
atributos de
los créditos
de inversión



¿Para qué puedo usar un crédito de inversión?

No limitamos el uso de estos productos para nuestros clientes, cuando entregues la oferta indica este tipo de atributos y objetivos personales:

Viaje que has querido



Estudios que has soñado



Compras que siempre quisiste



Sé Papá Noel con tus seres queridos



Remodela tu casa



Estrena ese vehículo que ves por la calle



Abre tu negocio soñado



Usa la nueva tecnología



¿Un modelo para tu llamada?

Situación

Ayuda a entender el contexto del cliente y a **establecer una ruta inicial**

- ¿Cuenta con alguna otra tarjeta de crédito?
- ¿Ha utilizado algún producto parecido?
- ¿Ha visto esta oferta en su Aplicación?

Necesidad

Logra que el cliente visualice y le ponga un **valor al escenario donde su problema está solucionado**

- ¿Sabía que no tiene comisión pagar anticipado?
- ¿Sabía que puede pagar otras deudas con este producto con tasa más baja?
- ¿Muchas personas se han dado la oportunidad de conocer el producto, tiene la aplicación a la mano?

Problema

Ayuda al cliente a **identificar necesidades** que había pasado por alto

- ¿Tiene alguna obligación en otro banco?
- ¿Sabe la tasa de sus otros productos?
- ¿Alguna compra que haya pensado en el último mes que no haya podido hacer?

Implicación

Logra que el cliente **visualice las consecuencias** de la necesidad que recién descubrió

- ¿Ha podido pensar lo que se puede ahorrar en interés?
- ¿Qué pasaría si después de un tiempo pierde la oportunidad de comprar... (menciona algún interés)?
- ¿Ha tenido algún beneficios adicional con el producto que tiene?



¿Cómo cierro?

De Alternativas



El cliente está **indeciso entre más productos** o sobre el proceso de solicitud. Así **ofrécele dos opciones** dando por sentado que es un sí al producto

Inofensivo



Realiza **preguntas para qué el cliente afirme el valor potencial** y los beneficios que obtendrá. La **pregunta final** debe guiar al cliente a **tomar una decisión**

Al Revés



Después de describir el producto, pregúntale al cliente si conoce **a alguna persona interesada**, referidos. Después **pregunta el interés del cliente por obtener el producto**

De Escala



Pregúntale el nivel de interés en adquirir el producto calificando del 1 al 5 (5 muy interesado y la razón de la calificación). **Resuelve las dudas y repite las preguntas hasta un 4 o 5**

Resumido



Para cliente está **distraído o indeciso, reitera las características y beneficios** del producto ligándolo a sus necesidades

De Ben Franklin



El cliente está indeciso. Se presenta al cliente una **lista de pros y contras del producto** promocionado, siendo los pros más que los contras

De la Objeción



El **proceso** de ventas está **estancado** y el cliente **se resiste a tomar una decisión**. Le **pregunta directamente el motivo por el cual no quiere iniciar el proceso** de solicitud

Regla 70/30



Al cliente **le gusta tener el control**, Pregúntale: tiene dudas del producto o prefiere primero **generar una relación de confianza**. Durante la conversación, el cliente debe **hablar el 70% del tiempo y tú el 30%**



Revisa nuestras oficinas y nuestras líneas de atención al cliente

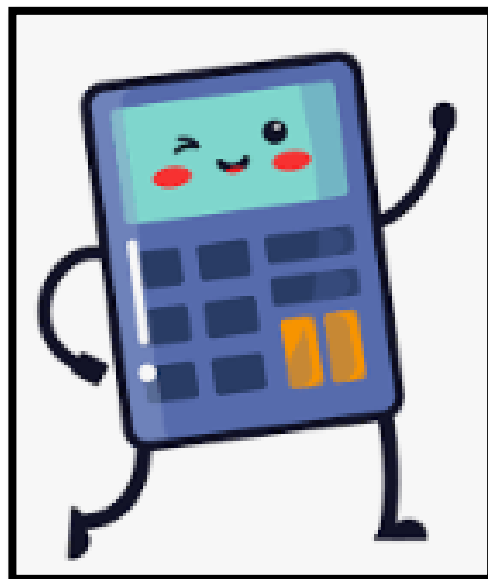
¿Dónde quedan nuestros puntos?

Selecciona el Banco para ir a nuestros puntos a nivel nacional



¿Necesitas una simulación del préstamo?

Selecciona la imagen de abajo y realiza la simulación del crédito



¿Necesitas las líneas de atención?

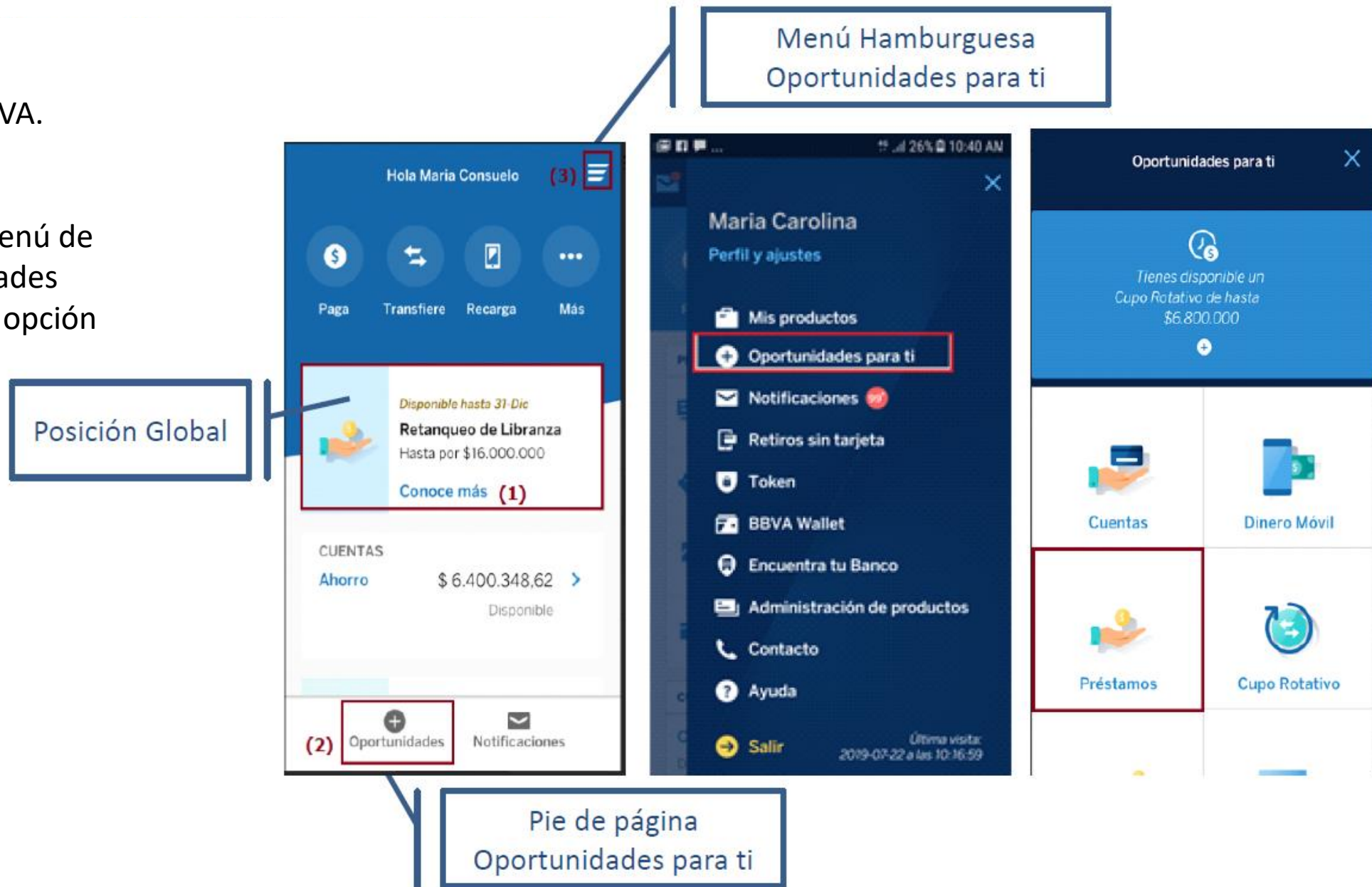
Si no está el que necesitas, oprime el teléfono para ir a todas las líneas de atención

Linea de atención SAC	4010000
Seguros	3078080



¿Lograste la venta? Menciona este paso a paso...

1. Ingresa a la App BBVA.
2. Ve a la opción de Oportunidades.
3. Selecciona en el menú de las 3 rallas Oportunidades para ti y selecciona la opción "Préstamos".



4

Actualiza los datos de contacto

Actualización de datos

Tu información financiera es privada, nunca la compartiremos.

Ingresos mensuales
\$ 4.935.000

Otros ingresos
\$ 1.000.000

Gastos mensuales o egresos
\$ 5.446.000

Ingresar tus gastos fijos mensuales

Total de tus bienes
\$ 727.000.000

Es la suma de tus bienes: vivienda, autos y otros

¿Cuál es tu situación laboral?
EMPLEADO

¿Cuál es tu situación laboral?
EMPLEADO

¿Cuál es tu ocupación?
FONOAUDIOLOGIA

Actividad económica o código CIIU
ASALARIADO

Buscar por palabra clave o usa tu código CIIU

Ingresar tu correo electrónico
luzs.martinez.contractor66@gmail

Si no es tu correo puedes ir a modificarlo

Ingresar tu dirección
CR 35 # 126 23 CASA 55

Si no es tu dirección puedes ir a modificarla

Número de celular
3006658965

Continuar

5

Confirma la actualización de datos

Actualizar email

Notificaciones

A este email te enviaremos mensajería transaccional y códigos de verificación.

Email
luzs.martinez.contractor66@gmail.com

Continuar

Actualizar dirección

Casa

Departamento
Cundinamarca

Ciudad
Agua de dios

Tipo de vía
Diagonal

Número de dirección
66 # 56 A 78 torre 16

☒ Quiero que esta sea mi dirección de correspondencia.

Continuar

Actualizar email

Notificaciones

Estás a punto de actualizar tu email con la siguiente información:

luzs.martinez.contractor66@gmail.com

Actualizar

Actualizar dirección

Casa

Departamento
Cundinamarca

Ciudad
Agua de dios

Tipo de vía
Diagonal

Número de dirección
66 # 56 A 78 torre 16

Estás a punto de actualizar tu dirección con la siguiente información:

Diagonal 66 # 56 A 78 torre 16

Actualizar

Cancelar

6

Confirma la actualización de datos

Solicitud

CRÉDITO DE CONSUMO HASTA POR \$9.000.000

Tu cuota total será: 143,929.00

La tasa efectiva anual será: 14.84 %

La cuota del seguro será: \$ 2,990.00

La cuota total será: \$ 146,919.00

Selecciona la cuenta destino

Ahorros ****4762

Verifica o modifica tu correo electrónico

JZS.MARTINEZ.68@GMAIL.COM

* Ten en cuenta que éste correo no modifica tus datos personales.

Cancelar **Continuar**

7

Por último
confirma la
solicitud y la
cantidad

Solicitud

Confirma tu solicitud

Monto	\$7.000.000
Plazo del crédito	72 meses
Cuenta para el abono	****4762
Cuota mensual	\$143,929.00
Tasa efectiva anual	14.84 %
Valor del seguro	\$2,990.00
Cuota total mensual con seguro	\$146,919.00
Valor total por	\$2,359,996.12