

# Capacitación Equipo Comercial

**Crédito de Consumo – Compra de cartera**

**¿Por qué debo  
una comprar la  
cartera con  
BBVA?**

- **Tasa y cuotas fijas durante toda la vigencia del crédito**
- **Obtén una menor tasa de interés con respecto a los demás créditos de consumo de BBVA.**
- **Puedes 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**
- **Costo de comisión único de \$13,500 por cada CXC**

**Dale click al  
Osito y  
encontrarás  
todos los  
atributos de  
la compra de  
cartera**



# ¿Qué es una compra de cartera?

Es un producto que ofrece el banco para generar tranquilidad financiera a nuestros clientes, funciona trayendo el crédito que tengas en otro banco, y obtienes beneficios especiales en tasas de interés y amplios plazos de financiación. Este proceso lo realizamos en diferentes pasos, los cuales son:

1

Presentación y saludo.

Entrega los guiones estipulados de calidad al inicio de la gestión y entrega el objetivo de tu llamada, recuerda que nuestro trabajo es brindar ahorro y tranquilidad financiera a nuestros clientes.

2

Generar necesidad y objetivo de llamada

Entrega la oferta que tenemos a nuestros clientes con palabras claves como; “Ahorro”, “Interés”, “Beneficios”, “Exclusivo”, “Especial”, “Dinero”, “Tasas diferenciales”, “Preferencial”, etc.



3

### Preguntas filtro y descripción del producto

Esta parte es muy importante porque debes captar la atención del cliente, te daremos algunos consejos:

- Entrega los atributos y describe el producto breve (Puedes mencionar dos de estas opciones)  
Sabía que con esto usted puede...
- Mejorar la disponibilidad de dinero en cada momento, al reducir sus cuotas.
- Organizar sus deudas.
- Unificar sus deudas con una tasa de interés preferencial
- No necesita trámite ni documentación
- Puede escoger el plazo de pago para su comodidad
- Realizar compra de cartera parcial o total
- Puede realizar la compra de la deuda a un tercero

#### Preguntas filtro:

- ¿Tiene deudas en otras entidades?
- ¿Sabe la tasa que tiene en esa entidad?
- ¿En cuánto tiempo terminaría de pagar todo?
- ¿Ha escuchado sobre una compra de cartera anteriormente?



# ¿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 en otra entidad?
- ¿Ha utilizado algún producto parecido?
- ¿Ha visto esta oferta en su Aplicación BBVA?

## 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

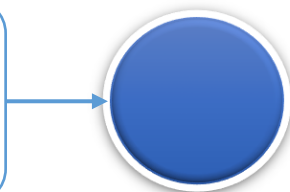
- ¿Ha podido pensar lo que se puede ahorrar en interés?
- ¿Qué pasaría si después de un tiempo no le alcanza el cupo de esa tarjeta?
- ¿Ha tenido algún beneficios adicional con el producto que tiene?



# ¿Necesitas algo?

Recuerda que debes validar con la cédula de tu cliente si se encuentra en la base especial de interés para aplicar una tarifa distinta a la vigente

Selecciona el círculo para abrir la base y buscar la cédula de tu cliente



También tenemos unas entidades especiales para estas compras y a las que podemos aplicar las tarifas especiales.



Oprime los círculos de MasterCard para ver las entidades a las que compramos cartera

Revisemos el Simulador para que puedas indicarle al cliente cuánto va a quedar pagando para que así esté más seguro de tomar el servicio:



Selecciona la calculadora para realizar una simulación con tu cliente

Ahora veamos un paso a paso de cómo hacer la compra de cartera por la Net BBVA.

Presiona el computador para ver el paso a paso y le expliques a tu cliente



# Una vez terminada la gestión, no olvides leer el speech y subir la venta

## Lee este Speech la finalizar

Para resumir el producto adquirido y generar efectividad en la compra de cartera le recuerdo su nombre (**NOMBRE DE CLIENTE**), cedula (**CÉDULA DE CLIENTE**) y antes de continuar solicitamos su autorización para ser consultada en centrales de riesgo ¿Nos autoriza?, si cliente indica “NO” agradecer por atender el contacto y finalizar llamada.

(En caso de aceptar, continuamos con lo siguiente) le confirmo que la aplicación de compra de cartera quedará sujeta a los resultados de esta consulta, así mismo, la compra de cartera se aplicará durante los próximos 4 días hábiles donde, debe contar con el cupo disponible y TDC activa. Le informo, los datos de TDC que se comprará (**INFORMA 16 DÍGITOS**) (**INFORMAR CATEGORÍA Y FRANQUICIA**) y se realizará la compra con la tarjeta finaliza en (**INFORMAR ÚLTIMOS 4 DÍGITOS**) (**INFORMAR CATEGORÍA Y FRANQUICIA**), tarjeta BBVA. Por un monto de (**MONTO A COMPRAR, VALOR CERRADO**), a las cuotas (**INFORMA CANTIDAD DE CUOTAS ACORDADAS**), tasa anual (**TASA VIGENTE PARA EL CLIENTE**) y valor (**VALOR CUOTA PROMEDIO**) de cuota. Adicional le informo que por cada compra de cartera generada se cobrará una única vez una comisión de (**VALOR COMISIÓN VIGENTE**)

**Cliente debe confirmar con un “si” o un “sí, acepto**

Ahora que  
acabaste todo,  
sube la venta al  
Drive haciendo  
click en este  
círculo

